

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab V dijelaskan tentang simpulan yang didapat dari hasil analisis data, secara jelas dan ditentukan apakah masing-masing variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen atau tidak. Selain itu dalam bab ini juga dibahas tentang saran-saran yang mungkin bermanfaat bagi kepentingan perusahaan dan pihak lain.

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah dipaparkan pada bagian sebelumnya maka simpulan yang dapat diambil dari penelitian ini yaitu:

1. Variabel bukti fisik tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen pada toko Asan Jaya. Hal ini menandakan bahwa tempat yang sangat baik, bersih, rapi serta adanya fasilitas yang dibutuhkan konsumen tidak mampu mempengaruhi konsumen toko Asan Jaya untuk puas terhadap pelayanan toko Asan Jaya
2. Variabel kehandalan tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen pada toko Asan Jaya. Hal ini menandakan bahwa produk yang dijual dengan lengkap serta pelayanan konsumen yang tidak membedakan konsumen tidak mampu mempengaruhi konsumen toko Asan Jaya untuk puas terhadap pelayanan toko Asan Jaya.

3. Variabel daya tanggap memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen pada toko Asan Jaya. Hal ini mengartikan bahwa staff yang selalu siap melayani konsumen dan dapat menanggapi keluhan konsumen mampu mempengaruhi kepuasan konsumen pada toko Asan Jaya.
4. Variabel jaminan memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen pada toko Asan Jaya. Hal ini mengartikan bahwa mempunyai toko Asan jaya memberikan informasi mengenai produk dengan sangat jelas kepada konsumen, membuat konsumen selalu nyaman dalam berbelanja dimana tidak adanya unsur penipuan, produk yang dijanjikan berkerja sesuai dengan janji, serta adanya pengetahuan staff mengenai produk yang dijual dan sikap staff yang selalu sopan kepada setiap konsumen mampu mempengaruhi kepuasan konsumen pada Toko Asan Jaya
5. Variabel empati memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen pada toko Asan Jaya. Hal ini mengartikan bahwa perhatian akan kebutuhan konsumen dan kesungguhan dalam meresponden permintaan konsumen pada toko Asan Jaya mampu mempengaruhi konsumen untuk puas terhadap pelayanannya,

B. Saran

Berdasarkan simpulan yang telah dibahas diperoleh bahwa variabel bukti fisik dan kehandalan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen sedangkan pada variabel daya tanggap, jaminan dan empati memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen pada

toko Asan Jaya. Sehingga saran-saran yang diberikan peneliti mengenai penelitian ini toko Asan Jaya bahwa variabel bukti fisik dan kehandalan tidak mempengaruhi kepuasan konsumen sehingga diharapkan Toko Asan Jaya mampu menetapkan variabel bukti fisik dan kehandalan yang dapat dilakukan dengan cara:

1. Variabel bukti fisik

- a. Penataan tempat yang sangat baik terus ditingkatkan
- b. Kebersihan toko terus diperhatikan
- c. Kerapian toko terus ditingkatkan
- d. Fasilitas antar material ke konsumen tersedia kapanpun dan tanpa adanya minimal pembelanjaan

2. Variabel kehandalan

- a. Alat atau material yang dijual lengkap
- b. Staff tidak membeda-bedakan dalam melayani konsumen

Dan diharapkan Toko Asan Jaya mampu meningkatkan variabel daya tanggap, jaminan dan empati dengan cara:

3. Variabel daya tanggap

- a. selalu siap melayani konsumen
- b. cepat menanggapi keluhan konsumen

4. Variabel Jaminan

- a. memberikan informasi mengenai produk dengan sangat jelas kepada konsumen

- b. membuat konsumen selalu nyaman dalam berbelanja dimana tidak adanya unsur penipuan
- c. produk yang dijanjikan berkerja sesuai dengan janji
- d. adanya pengetahuan staff mengenai produk yang dijual dan sikap staff yang selalu sopan kepada setiap konsumen

5. Variabel empati

- a. perhatian akan kebutuhan konsumen
- b. kesungguhan dalam meresponden permintaan konsumen

C. Kelemahan penelitian

Pada penelitian ini tidak mampu mengungkapkan apa penyebab variabel bukti fisik dan kehandalan tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen serta mengungkapkan variabel-variabel apa saja yang mampu mempengaruhi kepuasan konsumen pada toko Asan Jaya seperti faktor harga, lokasi, kelengkapan produk dan lainnya.