

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat ditarik kesimpulanya Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Indomarco Prismatama Gorontalo (Kecamatan Telaga) atau yang lebih dikenal dengan Indomaret. Hasil ini menunjukkan bahwa dengan semakin baiknya Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh PT. Indomarco Prismatama Gorontalo (Kecamatan Telaga) maka akan meningkatkan Kepuasan Pelanggan yang berbelanja kebutuhannya di perusahaan tersebut, Koefisien determinasi dalam penelitian ini sebesar 21,1% yang berarti variabilitas kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan sebesar 21,1%. Jika kualitas pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh konsumen atau pelanggan maka pelanggan akan cenderung memiliki nilai kepuasan secara emosional dan jika jasa pelayanan dibawah tingkat yang diharapkan maka pelanggan akan merasa kurang terpenuhi dengan adanya pelayanan.

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan pada simpulan diatas, maka peneliti dapat memberikan saran dalam penelitian ini sebagai berikut.

1. Disarankan kepada perusahaan sehubungan dengan pelayanan yang telah diberikan kepada pelanggan selama ini, maka penelitian ini sekiranya dapat dijadikan acuan dalam pengambilan keputusan dan sebagai bahan evaluasi perusahaan untuk menjadikan perusahaan menjadi lebih baik.

2. Kepada perusahaan agar kualitas pelayanan yang selama ini diberikan kepada pelanggan agar lebih ditingkatkan lagi, harus dilakukan evaluasi kepada karyawan agar mereka rutin melakukan pengecekan sarana promosi, pengecekan harga dan kebersihan toko untuk menjadikan pelanggan puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.
3. Penelitian yang diteliti oleh penulis hanya terbatas kepada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, sehingga untuk peneliti selanjutnya sebaiknya dapat menambah variabel lain yang berhubungan seperti variable factor harga, lokasi, dan lain-lain.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2006, *Prosedur Penelitian: Suatu Pengantar Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta
- Bariroh, 2007. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Membeli Konsumen pada Minimarket Indomaret dan Minimarket Alfamart*
- Buyung, (2012). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Minimarket Alfamart Todopuli Di Kota Makassar.*
- Harun, H. I. 2013. *Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Konsumen Pada Mahasiswa Pengguna Game Pointblank. Jurnal Online Fakultas Psikologi/02/09/2014.*
- Irawan. 2008. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty
- Irawan. H. (2007). *Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Cetakan Kesembilan, PT Alex Media Komputindo Kelompok Gramedia. Jakarta
- Kotler, Philip. 1994. *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*. Alih bahasa Ancella Anitawat Hermawan. Jakarta : Salemba Empat
- Kotler, Philip. 2005. *Prinsip-prinsip Pemasaran* Jilid I. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Keller, 2007, *Manajemen Pemasaran*, Jilid I, Edisi ke 12. PT. Indeks, Jakarta.
- Kotler, Philip. (2008). *Prinsip-prinsip Pemasaran* Jilid I. Edisi ke 12. Terjemahan Bab Sabran. Jakarta: Erlangga.
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga
- Laksana, Fajar. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Malik, M. E., Ghafoor, M. M. & Iqbal, H. K. (2012). *Impact of brand image, service quality, and price on customer satisfaction in Pakistan telecommunication sector*. International Journal of Business and Social Science, 3(23): 123-129.
- Moenir. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, PT. Bumi Aksara

- Pasalong, H. (2007). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Purnama, N. (2006). *Manajemen Kualitas: Perspektif Global*. Yogyakarta: Ekonisia
- Pure, 2013. *Keberagaman Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Minat Beli pada Pasar Tradisional Bersehati Calaca*
- Ratminto. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Rury Ardani (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada mini market Smart Shop unit Karya Cilincing Medan) oleh Rury Ardani (2013)*
- Sinambela. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan dan Implementasi*, cetakan kelima Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Sopiah, Sangdji. (2013). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sundalangi, Mandey dan Jorie. 2014. *Kualitas Produk, Daya Tarik Iklan, Dan Potongan Harga Terhadap Minat Beli Konsumen Pada Pizza Hut Manado. Manado: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen Universitas SamRatulangi. Jurnal EMBA, Vol.2 No.1 Maret, 313-324.*
- Sunyoto, Danang. 2015. *Strategi Pemasaran*. Cetakan pertama. Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service)
- Tjiptono, 2007. *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Andi Offset. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Manajemen Pelayanan Jasa*. Penerbit Andi. Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy. 2014, *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Efran, M. 2015. *Pengaruh Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Mini Market Indomaret Talang Betutu Palembang*. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang. Skripsi

- Herlina. 2019. *Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Minimarket Indomaret Di Desa Gunung Sari Kabupaten Lombok Barat*. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik. Universitas Muhammadiyah Mataram. Skripsi
- Sulistiyo, R. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Mediasi*. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta. Skripsi