

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan hipotesis tentang pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y) di KOPKAR Mekar Swalayan Kediri. Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat disimpulkan:

1. Kualitas pelayanan di KOPKAR Mekar Swalayan Kediri termasuk dalam kategori baik. Hal ini didasarkan pada nilai mean (rata-rata) kualitas pelayanan adalah 53.45 dimana nilai ini berada diantara skor 50.5005 dan 56.3995. Yang berarti bahwa, kualitas pelayanan pada KOPKAR Mekar Swalayan Kediri memiliki keunggulan pelayanan dalam hal *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (responsivitas), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati), dan *tangibles* (bukti fisik) yang baik kepada pelanggan.
2. Kepuasan pelanggan di KOPKAR Mekar Swalayan Kediri termasuk dalam kategori baik. Hal ini didasarkan pada nilai mean (rata-rata) kepuasan pelanggan adalah 33.37 dimana nilai ini berada diantara skor 31.5195 dan 35.2205. Yang berarti bahwa, pelanggan merasakan kepuasan ketika berbelanja di KOPKAR Mekar Swalayan Kediri, yang mana rasa puas tersebut timbul akibat kesesuaian harapannya, rasa minat berkunjung kembali, dan kesediaannya untuk merekomendasikan kepada orang lain.

3. Kualitas pelayanan (X) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) di KOPKAR Mekar Swalayan Kediri yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal tersebut dilihat dari hasil uji hipotesis yang mana pada uji t nilai signifikansi sebesar 0.000, yang berarti $sig < 0.05$. Sesuai dengan hasil uji koefisien determinasi yang menunjukkan nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0.717 yang artinya terdapat hubungan yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen, karena nilai R mendekati angka 1. Hal ini menunjukkan semakin besar nilai X, maka semakin besar pula nilai Y.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh, maka penulis dapat memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan

Pelayanan yang diberikan selama ini kepada pelanggan untuk selalu dipertahankan, agar pelanggan semakin puas dan percaya kepada KOPKAR Mekar Swalayan Kediri, karena kualitas pelayanan merupakan hal penting akan terjadinya kepuasan pelanggan, baik dari segi karyawannya ataupun produk/jasa yang ditawarkan.

2. Bagi akademik

Penelitian yang telah dilakukan ini diharapkan mampu memberikan pandangan yang lebih luas lagi bagi peneliti selanjutnya. Dalam pemenuhan kepuasan pelanggan, tentunya ada lebih banyak lagi variabel yang dapat mempengaruhinya dan tidak diteliti dalam penelitian ini. Diharapkan adanya peneliti baru untuk dapat mengupas

lebih dalam lagi mengenai variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, misalnya kualitas produk, program diskon, dan harga.