

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti menyimpulkan sebagai berikut bahwa:

1. Variabel Kualitas Pelayanan (X) Pada Toko SuperTOP Swalayan Pare – Kediri yakni memiliki hasil penelitian berkategori cukup baik. Hal ini didasari dari pembuktian berdasarkan pedoman pada tabel kategorisasi variabel kualitas pelayanan (X) memiliki nilai 49,82. Angka ini berada diantara $47,58 < 52,05$.
2. Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) Pada SuperTOP Swalayan telah dideskripsikan pada hasil statistik dengan nilai rata-rata 54,70 dan angka ini diantara $52,34 < 57,05$ terbilang cukup baik.
3. Adapun hasil analisis kolerasi *pearson product moment* antara kualitas pelayanan (X) dengan kepuasan pelanggan (Y) adalah 0,692 atau 69,2% telah termasuk kategori sangat kuat terletak interval koefisien diantara 0,600 – 0,799. Hasil pengujian regresi linier diperoleh hasil bahwa besarnya pengaruh kualitas pelayanan $Y = 18,416 - 0,728x$, sehingga dapat disimpulkan jika variabel kualitas pelayanan naik satu satuan maka kepuasan pelanggan akan naik sebesar 0,728. Melakukan uji hipotesis diperoleh hasil uji parsial t nilai *sig.* $0,000 < \text{probabilitas } 0,05$. Dan $t_{\text{hitung}} 9,486 < 1,983$. Dapat diambil kesimpulan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara variabel (X) kualitas pelayanan terhadap variabel (Y) kepuasan pelanggan. Hal ini berarti $H_a = \text{Ada pengaruh yang signifikan variabel (X) kualitas pelayanan terhadap variabel (Y) kepuasan pelanggan}$, maka H_a diterima dan H_0 ditolak. Selanjutnya, berdasarkan koefisien determinasi (R^2) yang telah dilakukan menggunakan *software* SPSS type IBM 21 didapatkan nilai *Rsquare*

sebesar 0,479, artinya besarnya pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 47,9%. Dan yang lainnya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dijelaskan oleh peneliti, seperti faktor kualitas produk, emosional, harga, biaya atau kemudahan.

B. Saran

Saran yang diberikan sebagai berikut:

1. Untuk SuperTOP Swalayan Pare – Kediri, telah diketahui bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang besar dalam mempengaruhi kepuasan konsumen. Oleh karena itu SuperTOP Swalayan diharapkan lebih memperhatikan lagi indikator-indikator yang terdapat dalam kualitas pelayanan. Sehingga agar dapat mendapat keuntungan yang maksimal.
2. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat lebih memperdalam hasil penelitian dengan menguji masing-masing indikator yang terdapat dalam variabel kualitas pelayanan, sehingga dapat mengetahui variabel yang lebih dominan dari variabel kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.