

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pengujian pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi terhadap Kepuasan Konsumen pada 212 Mart Taba Jemekeh kecamatan Lubuklinggau Timur 1 Kota Lubuklinggau, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen
2. Pengaruh Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen
3. Pengaruh Promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen
4. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen

#### **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, harga dan promosi terhadap kepuasan konsumen . Diperoleh kualitas pelayanan, harga dan promosi terhadap kepuasan konsumen berpengaruh positif dan signifikan. Dalam penelitian ini akan memberikan dampak atau implikasi kepada pihak-pihak tertentu, adapun implikasinya sebagai berikut:

1. Bagi Universitas, penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan bacaan ilmiah bagi mahasiswa dan dapat dipergunakan sebagai bahan pertimbangan dan acuan dalam penulisan karya ilmiah selanjutnya.
2. Bagi mahasiswa, diharapkan dapat menjadi sumber informasi atau referensi untuk penelitian lain yang tertarik melakukan penelitian lebih lanjut terutama mengenai keputusan pembelian.
3. Bagi perusahaan, diharapkan hasil penelitian dapat dijadikan masukan dalam menentukan strategi yang tepat dan kebijakan perusahaan dalam menghadapi persaingan dalam dunia bisnis
4. Bagi masyarakat, diharapkan dapat member kontribusi yang positif dan dapat menjadi pertimbangan sebelum melakukan keputusan pembelian
5. Bagi penelitian selanjutnya, sebaiknya mengembangkan variabel-variabel yang diteliti, sebab tidak menutup kemungkinan bahwa dengan penelitian yang mencakup lebih banyak variabel akan menghasilkan kesimpulan yang lebih baik dan yang melakukan penelitian sejenis diharapkan untuk menambah variabel lain yang dapat mengembangkan penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Chandra, Sarah Maryam dan Maria V.J. Tielung. 2015. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi Terhadap Keputusan Konsumen Menggunakan Hotel Baliem Pilamo di Wamena.” *Jurnal EMBA*. 3 no. 3 (September), 2015. 959-970. Diakses Pada 15 Maret 2019. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/9771/9357>
- Cynthia Violita Wijaya. 2017. Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen Depot Madiun Masakan Khas Bu Rudy. Universitas Kristen Petra. *AGORA* Vol.5 No.1, 2017.
- Daniel Lukman Hasyim. (2016). Pengaruh Lokasi, Pelayanan, Fasilitas Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Property “Green Garden Resident” Di Kendal. (Skripsi). Universitas Dian Nuswantoro. Semarang.
- Daryanto. 2011. *Sari Kuliah Manajemen Pemasaran*. Bandung: Satu Nusa
- Donni Priansa, Juni. 2017. Perilaku Konsumen: Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer. Bandung: CV Alfabeta
- Fandy Tjiptono. (2005). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publisihing
- Fandy Tjiptono, 2008, *Strategi Pemasaran*, Edisi 3, ANDI: Yogyakarta
- Fandy Tjiptono, 2014, *Strategi Pemasaran*, Bayumedia: Malang
- Gulla R, George dan Roring F. 2015. *Analisis Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Manado Grace Inn*, *Jurnal Emba*, Vol 3, No 1, Maret 2015, h 1313-1322.
- Hafidudin, D., & Tanjung, H. (2003). *Manajemen Pemasaran Syariah dalam Praktik*. Jakarta: Gema Insani Impres.
- Imam Ghozali. 2016. *Program SPSS*. Edisi Kedelapan. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Indonesian Commercial Newsletter. *Perkembangan Bisnis Ritel Modern*. <http://www.datacon.co.id/Ritel-2011ProfilIndustri.html>. (Diakses pada tanggal 13 Januari 2019)
- Jasfar, Farida. 2009. *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*. Jakarta: PT Prenhallindo.
- Kotler, Philip. 1991. *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*. Jakarta : PT. Prehallindo
- Kotler, Philip and kevin lane keller. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Jakrta : Erlangga

- Lumentut. et al. 2014. Pengaruh Fasilitas, *Servicescape*, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen McDonald's Manado. Universitas Sam Ratulangi Manado. *Jurnal EMBA* Vol.2 No.3, September 2014.
- Lumenta, D. J., Mandey, S. L., & J, R. J. (2014). Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen PT. Pos Indonesia (Persero) Manado. *Jurnal EMBA Vol. 2 No 3*, 1550-1562.
- Meta Octavia Merkusy dan Devilia Sari. 2015. Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (Studi pada Tour dan Travel di Koper Komunika Indonesia Yogyakarta). *E-Proceeding of management 2 (3): 3525-3533*
- Muhammad, Nasir. 1999. *Metode Penelitian*. Jakarta : PT Ghalia Indonesia.
- Rizki Amalia. (2013). *Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus : Playlist Karaoke Keluarga)*
- Riyanti. (2015). Pengaruh pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan konsumen martabak Kirana di kabupaten Sleman. Fakultas Ekonomi. Universitas PGRI Yogyakarta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Afabeta
- Wariki, Grace Marleen., Mananeke, Lisbeth., & Hendra Tawas. 2015. *Pengaruh Bauran Promosi, Persepsi Harga dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian dan Kepuasan Konsumen Pada Perumahan Tamansari Metropolitan Manado*. *Jurnal EMBA*. ISSN 2303-1174. 3 (2). 1073-1085. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sam Ratulangi.