

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data pembahasan yang telah diuraikan, maka secara keseluruhan kesimpulan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Giant Ekstra Kenten Palembang. Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai $t_{hitung} 2,047 >$ dari $t_{tabel} 1,983$ dengan signifikan $0,043 < 0,05$.
2. Harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Giant Ekstra Kenten Palembang. Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai $t_{hitung} 2,556 >$ dari $t_{tabel} 1,983$ dengan signifikan $0,012 < 0,05$.
3. Promosi tidak terbukti berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Giant Ekstra Kenten Palembang. Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai $t_{hitung} 0,597 <$ dari $t_{tabel} 1,983$ dengan signifikan $0,552 > 0,05$.
4. Lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Giant Ekstra Kenten Palembang. Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai $t_{hitung} 2,157 >$ dari $t_{tabel} 1,983$ dengan signifikan $0,033 < 0,05$.
5. Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Giant Ekstra Kenten Palembang. Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai $t_{hitung} 2,295 >$ dari $t_{tabel} 1,983$ dengan signifikan $0,024 > 0,05$.
6. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Giant Ekstra Kenten Palembang. Hal ini dapat dibuktikan

dengan nilai_{hitung} 3,903 > dari t_{tabel} 1,983 dengan signifikan $0,000 < 0,05$.

7. Produk, harga, promosi, lokasi, fasilitas, dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di Giant Ekstra Kenten Palembang. Hal ini dibuktikan ($19,099 > 2,19$) dengan signifikansi $0,000 < 0,05$. Atas dasar ini, maka hipotesis yang telah diajukan sebelumnya dapat diterima karena terbukti kebenarannya.
8. Selain itu ternyata konsumen di Giant Ekstra Kenten Palembang dalam menentukan kepuasannya juga dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak disertakan dalam penelitian ini seperti faktor suasana yang didukung oleh teori Fandy Tjiptono dan Gregorius Candra.

B. Saran

1. Bagi pihak Giant Ekstra Kenten Palembang hendaknya dapat mempertahankan dan meningkatkan kinerja pada semua dimensi produk, harga, promosi, lokasi, fasilitas, dan kualitas pelayanan yang selama ini telah di nilai baik oleh konsumen.
2. Saran untuk penelitian selanjutnya adalah mengembangkan penelitian ini dengan mencari faktor-faktor lain selain dari factor yang telah digunakandalam penelitian ini. Yaitu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen. Penelitian selanjutnya juga dapat menambahkan pertanyaan dan metode lain yang berguna untuk meningkatkan informasi yang didapat