

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan data penelitian yang dilakukan, penulis memperoleh kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian sebagai berikut:

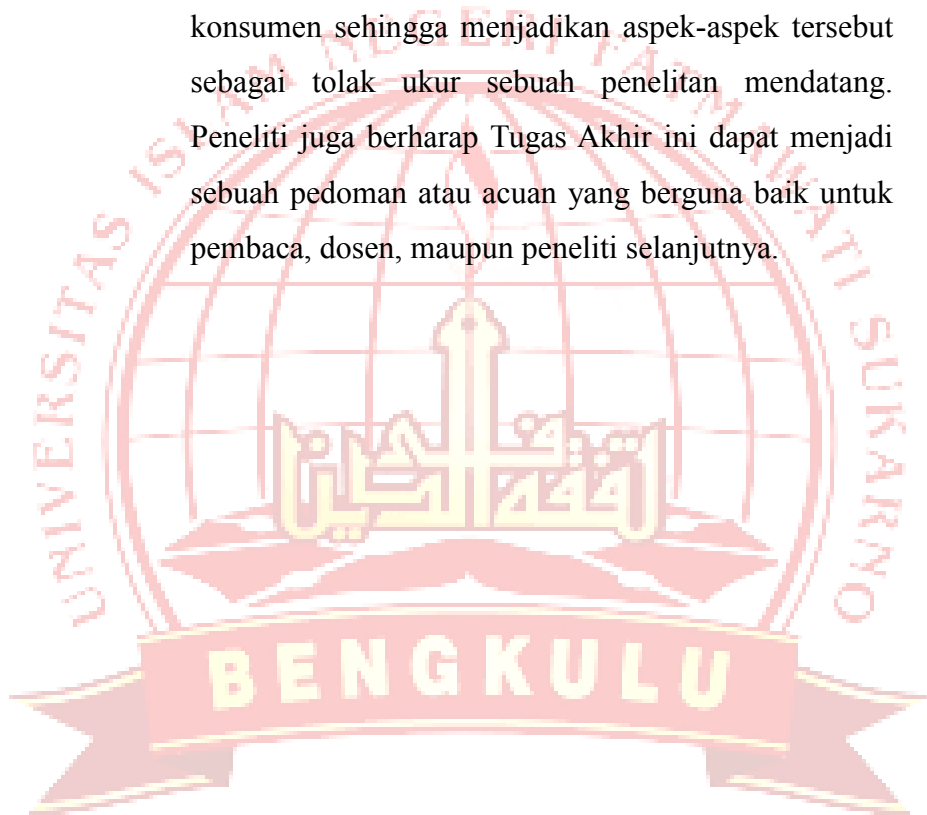
- a. Kualitas pelayanan memberi pengaruh yang positif dan berarti pada kepuasan pelanggan di Indomaret Hibrida III Kota Bengkulu.
- b. Kualitas produk memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Indomaret Hibrida III Kota Bengkulu.
- c. Loyalitas pelanggan memiliki pengaruh yang negatif terhadap kepuasan pelanggan di Indomaret Hibrida III Kota Bengkulu.
- d. Aspek kualitas pelayanan, kualitas produk, dan loyalitas pelanggan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Indomaret Hibrida III Kota Bengkulu.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, maka saran yang dapat diberikan kepada pelaku usaha, pembaca, dan peneliti selanjutnya ialah:

1. Pelaku usaha diharapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta menjaga kualitas produk agar meningkatkan loyalitas pelanggan dan memberikan peningkatan kepuasan pelanggan di Indomaret Hibrida III Kota Bengkulu.
2. Pelaku usaha diharapkan selalu melakukan evaluasi dan monitoring terhadap keluhan dari pelanggan sehingga terus menghasilkan peningkatan dalam kualitas dan kuantitas demi kepuasan pelanggan.
3. Pelaku usaha disarankan untuk memanfaatkan teknologi dan inovasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan, seperti penggunaan sistem digital untuk pengelolaan keluhan pelanggan, peningkatan kecepatan transaksi, serta pemanfaatan aplikasi atau media digital sebagai sarana komunikasi dengan pelanggan. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan secara menyeluruh.
4. Peneliti memberi saran kepada pembaca yang berperan sebagai pihak konsumen Indomaret Hibrida III agar lebih peduli dalam mengkespresikan keluhan dari berbagai macam aspek seperti kualitas produk dan kualitas pelayanan sehingga dapat memberikan pengaruh yang positif dalam kemajuan dan perkembangan khususnya untuk pihak pelaku usaha.

5. Peneliti juga memberikan saran untuk mahasiswa atau dosen yang memiliki niatan yang sama dalam melakukan sebuah penelitian agar lebih menyadari pentingnya pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan loyalitas pelanggan terhadap kepuasan konsumen sehingga menjadikan aspek-aspek tersebut sebagai tolak ukur sebuah penelitian mendatang. Peneliti juga berharap Tugas Akhir ini dapat menjadi sebuah pedoman atau acuan yang berguna baik untuk pembaca, dosen, maupun peneliti selanjutnya.



DAFTAR PUSTAKA

- Adinugraha, A. T., & Michael, S. (2014). Analisa Pengaruh Kualitas Makanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen D'cost Surabaya. *Hospitality Dan Manajemen Jasa*, 3, 643–655. https://scholar.google.com/scholar?cluster=8515815069512198799&hl=id&as_sdt=0,5
- Andriyani, M., & Ardianto, R. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank. *EKOMABIS: Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*, 1(02), 133–140. <https://doi.org/10.37366/ekomabis.v1i02.73>
- Atmaja, J. (2018). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB. *Jurnal Ecodemica*, 2(1), 49–63. <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/ecodemica/article/view/2713>
- Bastian, D. A. (2014). Analisa Pengaruh Citra Merek (Brand Image) dan Kepercayaan Merek (Brand Trust) Terhadap Loyalitas Merek (Brand Loyalty) ADES PT. Ades Alfindo Putra Setia. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, 2(1), 1–9.
- Budiarno, B., Udayana, I. B. N., & Lukitaningsih, A. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Equilibrium: Jurnal Penelitian Pendidikan Dan Ekonomi*, 19(02), 226–233. <https://doi.org/10.25134/equi.v19i02.4531>
- Cesariana, C., Juliansyah, F., & Fitriyani, R. (2022). Model Keputusan Pembelian Melalui Kepuasan Konsumen Pada Marketplace. *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3(1), 211–224.
- Familiar, K., & Ida, M. (2015). Pengaruh Kualitas Produk Dan

Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan. *Management Analysis Journal*, 4(loyalitas pelanggan, kualitas pelayanan, kualitas produk), 2252–6552.

Ghozali, I. (2011). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Kepuasan Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen UD. Rizky Barokah di Balongbendo. In *Journal of Chemical Information and Modeling* (Vol. 53, Issue 9).

Lestari, A. T., & Iskandar, K. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen Bank BTN Cabang Tegal. *Journal of Economic and Management (JECMA)*, 2(1), 1–9. <https://doi.org/10.46772/jecma.v2i1.513>

Mardikaningsih, R., & Darmawan, D. (2023). Strategi Inovasi Bisnis Sebagai Upaya Peningkatan Keunggulan Kompetitif Dan Pertumbuhan Bisnis UMKM Industri Kreatif Di Era Digital. *GLORY (Global Leadership Organizational Research in Management)*, 1(4), 371–386.

Noviyanti, I. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Cv Usaha Mandiri Jakarta Selatan. *Jimf (Jurnal Ilmiah Manajemen Forkamma)*, 1(2), 21–32. <https://doi.org/10.32493/frkm.v1i2.2538>

Novrianda, H., & Shar, A. (2021). Analisis Pengembangan Orientasi Kewirausahaan Dalam Meningkatkan Kinerja Pemasaran Pada Umkm Di Kota Bengkulu. *Creative Research Management Journal*, 4(2), 1. <https://doi.org/10.32663/crmj.v4i2.2284>

Palelu, D. R. G., Tumbuan, W. J. F. T., & Jorie, R. J. (2022). Pengaruh Persepsi Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Kamsia Boba Di Kota Lawang. *Emba*, 10(1), 68–77.

Putra, P. (2021). Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan Produk Mie Sedaap. *Jurnal Kewirausahaan*, 8(1), 72.

Putri, N. D. (2021). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. 15(1), 30–47.

Putri, N. D. P. D., Novitasari, D., Yuwono, T., & Asbari, M. (2021). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Journal Of Communication Education*, 15(1), 1267–1283. <https://doi.org/10.58217/joce-ip.v15i1.226>

Rossitya Dwi Setyawardani. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan, Produk Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Bina Bangsa Ekonomika*, 14(1), 230–239. <https://doi.org/10.46306/jbbe.v14i1.79>

Soemanto.2014, *Teori Dan Aplikasi Metode Penelitian: Psikologi, Pendidikan, Ekonomi, Bisnis Dan Sosial*, (Jakarta: Buku Seru)

Sugiono.2017. *Metode Penelitian Administrasi*. (Bandung: alfabeta)

Susanto, Y., & Realize, R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Minat Beli Konsumen pada PT Ndexindo Mandiri Indonesia. *ECo-Buss*, 5(2), 508–518. <https://doi.org/10.32877/eb.v5i2.459>

Utomo, L. T., Ardianto, Y. T., & Sisharini, N. (2017). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik Universitas Merdeka Malang. *Jurnal Teknologi Dan Manajemen Informatika*, 3(2). <https://doi.org/10.26905/jtmi.v3i2.1425>

Wangdra, Y. (2022). Pengaruh Pelayanan, Kualitas Produk Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Prima

Labeling. *SCIENTIA JOURNAL: Jurnal Ilmiah ...*, 5–6.
https://ejournal.upbatam.ac.id/index.php/scientia_journal/article/view/5016

Widjoyo, S. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas

