

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis pada bab sebelumnya, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Variabel produk berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen.
2. Variabel harga berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen
3. Variabel tata ruang berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen.
4. Variabel *customer service* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen.
5. Variabel produk, harga, tata ruang dan *customer service* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

#### **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan dan keterbatasan penelitian di depan, maka saran yang dapat peneliti berikan terkait dengan penelitian ini adalah :

1. Meningkatkan kepuasan konsumen ditinjau dari produk, maka diharapkan toko *handphone* Maju Hardware Madiun dapat menyediakan lebih banyak ragam produk *handphone* dari yang termurah sampai yang termahal. Adanya pilihan produk yang bervariasi akan memudahkan konsumen untuk

memilih dan menentukan pilihan produk *handphone* yang diinginkan dan sesuai dengan kebutuhan konsumen.

2. Meningkatkan kepuasan konsumen ditinjau dari faktor harga, maka toko *handphone* Maju Hardware Madiun dapat melakukan perang harga dengan toko *handphone* lain yang ada di wilayah Madiun dan sekitarnya. Toko *handphone* Maju Hardware Madiun harus memberikan harga *handphone* yang murah dan sebanding dengan kualitas produk yang dijualnya. Adanya perang harga harus selalu diikuti dengan adanya jaminan kualitas produk yang baik serta pelayanan purna jual yang baik pula.
3. Meningkatkan kepuasan konsumen ditinjau dari faktor tata ruang, maka toko *handphone* Maju Hardware Madiun harus selalu menjaga kenyamanan pengunjung, kebersihan ruang, kerapian tata letak barang dan memberikan display yang cukup terkait dengan informasi produk.
4. Meningkatkan kepuasan konsumen ditinjau dari faktor *customer service*, maka toko *handphone* Maju Hardware Madiun harus selalu memantau kinerja pegawai *customer service*. Karyawan harus diwajibkan untuk berperilaku sopan, santun dan melayani konsumen dengan baik, sehingga konsumen merasa nyaman dan senang berbelanja di toko *handphone* Maju Hardware Madiun.
5. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini hanya menggunakan 100 kuesioner, dilakukan di Toko Maju Hardware lantai satu Madiun dan diharapkan peneliti menambah variabel seperti promosi untuk penelitian selanjutnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abel, Kristian Yohanes. 2015. Pengaruh Citra Toko terhadap Kepuasan dan Loyalitas pelanggan (Studi kasus Alfamart batu Permata dan Globalmart di Kota Malang). Hal 3.
- Alma, Buchari. 2004. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Edisi Revisi. Bandung : Alfabeta
- Ariestonandri, Prima. 2006. *Marketing Research For Beginner*. Yogyakarta: ANDI
- Dryanto dan Ismanto Setyobudi. 2011. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Gava Media
- Foster, Bob. 2008. *Manajemen Ritel*. CV Bandung : ALFABETA
- \_\_\_\_\_. 2001. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan program SPSS*. Edisi 1. Semarang: Badan Penerbitan Universitas Diponegoro
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Haryanto, Edy. 2013. “Kualitas layanan, fasilitas, dan harga pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna jasa layanan pada kantor Samsat Manado”. *Jurnal EMBA*. Program MM Universitas Sam Ratulangi. Vol.1 No.3 hal.750-760 ISSN 2303-1174
- Indrianto, Nurt dan Bambang Supomo. 2002. *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*. Yogyakarta: YPFE
- Indriyo, Gitosudarmo. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedua. Yogyakarta : BFEE
- Irawan, Handi. 2002. *10 Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : PT Elex Media Komutindo
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 1994. *Dasar-dasar Pemasaran*. Edisi 6. CV Jakarta : Intermedia

- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12 Jilid 2. Jakarta : Indeks
- Kotler, Philip dan Keller Kevin Lane.2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. PT INDEKS
- Kuncoro, Mudrajad. 2009. *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Edisi 3. Jakarta : Erlangga
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat
- Ma'ruf, Hendri. 2006. *Pemasaran Ritel*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama
- Priyatno, Duwi. 2009. *5 Jam Belajar Olah Data dengan SPSS 17*. Yogyakarta: Penerbit ANDI
- Ratnasari, Ega. 2014. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen PT Adira Dinamika Multifinance Madiun. *Skripsi program strata-1 Fakultas Ekonomi Universitas katolik Widya Mandala Madiun (tidak dipublikasikan)*.
- Santosa, Singgih. 2001. *Aplikasi Excel pada Marketing dan Riset Konsumen*. Jakarta : Elex Media Komputindo.
- Sihombing, Maddalen, Lestari dan Djatikusuma. 2014. Analisis Pengaruh Citra toko Terhadap kepuassan Konsumen Carrefour Palembang Square mall. *Jurnal Ilmiah STIE MDP*. Vol 4 No. 1 September 2014. Hal 49-57
- Saidani, Basrah dan Arifin, Samsul. 2012. "Pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen dan minat beli pada Ranch Market". *Jurnal RMSI*. Vol.3 No.1 hal.1-22
- Supranto, J. 2003. *Metode Riset*. Edisi 7. Jakarta:PT Rineka Cipta
- Swasta, Basu. 2001. *Manajemen Penjualan*. Edisi 3. Yogyakarta : BPFE
- Swasta, Basu dan Irawan. 2008. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty
- Tarmidzi et al, 2004. *Pengantar Kewirausahaan dan Manajemen Bisnis Kecil*. Jakarta : Indeks

- Tjiptono, Fandi. 2008. *Strategi Pemasaran*. Edisi 3. Yogyakarta : ANDI OFFSET
- Utami, Christina Whidya. 2010. *Manajemen Ritel*. Edisi 2. Jakarta : Salemba Empat.
- Vinci, Maharani. 2009. *Manajemen Bisnis Eceran*. Bandung : Sinar Baru Algensindo
- Wakhida, NWT. 2013. Pengaruh layanan karyawan dan lokasi terhadap kepuasan konsumen pada waroeng Steak and Shake. *Skripsi Program Strata-1 Fakultas Ekonomi Universitas Brawijaya*
- Wismantoro, Yohan. 2013. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pelanggan. *Jurnal Media Ekonomi dan Teknologi Informasi*. Vol 4 No.1 Maret 2013. Hal 37-48.
- Yulianti, Ni Made Dhian. 2014. Pengaruh Citra Toko Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Niat Beli Ulang Pada Circle K Di Kota Denpasar. *Jurnal Manajeme Strategi Bisnis dan Kewirausahaan*. Vol. 8 No. 1 Februari 2014.
- Zeitmahaml, V. A. Parautsaman,A.,L. Dan Berry L. 1990. *Service Balancing Customer. Preceptions and Delivering Quality Expectation*. New York : The Fress Press