

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh harga, kualitas pelayanan, kelengkapan produk dan lokasi terhadap kepuasan konsumen pada NUsantara Mart Rejotangan Tulungagung, maka dapat diambil kesimpulan yaitu sebagai berikut:

1. Hasil temuan bahwa harga secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada NUsantara Mart Rejotangan Tulungagung. Bahwa harga merupakan faktor yang tidak terpisahkan oleh kepuasan konsumen NUsantara Mart Rejotangan Tulungagung, karena besar kecilnya nilai signifikan harga akan berpengaruh terhadap meningkat tidaknya kepuasan konsumen.
2. Hasil temuan bahwa kualitas pelayanan secara parsial tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen pada NUsantara Mart Rejotangan Tulungagung. Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan. Tujuan dan fungsi kualitas pelayanan berfungsi untuk memberikan kepuasan kepada konsumen sehingga berakibat dengan menghasilkannya nilai tambah bagi perusahaan.
3. Hasil temuan bahwa kelengkapan produk secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada NUsantara Mart

4. Rejotangan Tulungagung. kelengkapan produk berpengaruh karena pelanggan akan semakin puas apabila relatif mudah dan nyaman dalam mencari produk yang di butuhkan.
5. Hasil temuan bahwa lokasi secara parsial tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen pada NUsantara Mart Rejotangan Tulungagung. Dalam sebuah bisnis penentuan lokasi sangat diperlukan, penentuan lokasi dalam berbisnis merupakan strategi utama dalam usaha ritel. Lokasi yang strategis akan menjadi jalan pembuka yang menentukan kesuksesan sebuah usaha ritel, karena lokasi juga salah satu faktor penentu kepuasan konsumen.
6. Secara bersama-sama harga, kualitas pelayanan, kelengkapan produk dan lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Secara simultan ada pengaruh yang signifikan antara harga, kualitas pelayanan, kelengkapan produk dan lokasi terhadap kepuasan konsumen pada NUsantara Mart Rejotangan Tulungagung.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian dan pembahasan maka peneliti menyarankan beberapa hal sebagai berikut:

### **1. Bagi NUsantara Mart Rejotangan Tulungagung**

Untuk meningkatkan kepuasan konsumen sebaiknya NUsantara Mart mempertahankan dan meningkatkan variabel-variabel pemasaran karena sangat penting dalam memperlancar bisnisnya, yang paling utama kualitas pelayanan, pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering. Semakin baik pelayanan yang diberikan oleh perusahaan akan memberikan rasa nyaman konsumen untuk menggunakan suatu produk.

### **2. Bagi akademik**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk menambah pengetahuan. Serta dapat dijadikan bahan referensi dan dokumentasi bagi pihak kampus sebagai bahan acuan penelitian yang akan datang terutama bagi mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam khususnya jurusan Ekonomi Syariah.

### **3. Bagi peneliti selanjutnya**

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian sejenis, dan diharapkan dapat meneliti dengan lebih baik dan dapat menambah variabel yang lain.