

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dengan melihat hasil penelitian yang telah dibahas, maka dapat saya tarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari hasil data secara simultan atau bersama-sama bahwa untuk variabel keramahatan dan sistem pelayanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan konsumen. Hal ini dapat dilihat dari diperoleh $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $80,825 > 2,72$ dengan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa secara simultan yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh keramahatan dan sistem pelayanan terhadap kepuasan konsumen.
2. Dari hasil data secara parsial bahwa untuk variabel keramahatan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan konsumen. Hal ini dapat dilihat dari t_{hitung} yang diperoleh sebesar 2,854 dan t_{tabel} 1,994. $T_{hitung} 2,854 > t_{tabel} 1,994$ dengan nilai signifikan sebesar $0,006 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa secara parsial yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh keramahatan terhadap kepuasan konsumen.
3. Dari hasil data secara parsial bahwa untuk variabel sistem pelayanan mempunyai terhadap kepuasan konsumen. Hal ini dapat dilihat dari t_{hitung} yang diperoleh sebesar 4,440 dan t_{tabel} 1,994. $T_{hitung} 4,440 > t_{tabel} 1,994$ dengan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa secara parsial yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh sistem pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

5.2 Implikasi Manajerial

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan di atas, penulis memberikan implikasi manajerial yang bertujuan untuk kebaikan dan kemajuan Alfamart pada kelurahan karang satria kecamatan tambun utara bekasi, sebagai berikut:

1. Bagi Alfamart

- a. Sebaiknya Alfamart harus mempertahankan dan meningkatkan kesetiaan konsumen dalam berbelanja dan hendaknya mampu mempertahankan image yang sudah melekat.
- b. Sistem pelayanan hendaknya juga menjadi proritas yang diutamakan Alfamart karena dari pelayanan yang baik konsumen akan merasa simpatik. Belajar dari pengalaman tersebut tentunya konsumen akan tertarik untuk kembali berbelanja.
- c. Yakni dari segi pencitraan aflamart itu sendiri sebagai minimarket yang berkualitas, terkemuka, dan banyak digemari oleh konsumen. Oleh karena itu jangan sampai mengecewakan konsumen, karena dengan begitu konsumen akan selalu simpatik terhadap Alfamart.

2. Bagi Akademis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk memperkaya pengetahuan serta melengkapi literatur mengenai pengaruh keramahtanahan dan sistem pelayanan terhadap kepuasan konsumen.
- b. Untuk memperkuat hasil penelitian serupa juga diharapkan peneliti mendampingi responden ketika melakukan proses pengisian kuesioner tersebut
- c. Lebih teliti lagi dalam pemilihan teori dan pembahasan kuesioner, agar lebih baik lagi dalam hasil penelitian tersebut.