

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### V.1. Simpulan

Berdasarkan hasil dari analisis dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya mengenai pengaruh kelengkapan produk, kualitas layanan, dan tata letak terhadap kepuasan konsumen pada Minimarket (Indomaret dan Alfamart) di Cilandak Jakarta Selatan disertai dengan pengujian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian membuktikan dan menunjukkan bahwa kelengkapan produk dapat meningkatkan kepuasan konsumen pada Minimarket (Indomaret dan Alfamart) di Cilandak Jakarta Selatan.

Dalam penelitian ini juga ditemukan bahwa Indikator kelengkapan produk, merek produk, dan kualitas produk merupakan indikator-indikator yang mampu meningkatkan kepuasan konsumen pada Minimarket (Indomaret dan Alfamart) di Cilandak Jakarta Selatan. Sehingga hasil hipotesis dalam penelitian ini yaitu bahwa kelengkapan produk memiliki peranan yang dapat meningkatkan kepuasan konsumen dapat diterima. Dalam penelitian ini juga menunjukkan bahwa variabel kelengkapan produk menunjukkan peranan yang berarti terhadap variabel kepuasan konsumen.

Hasil penelitian juga membuktikan dan menunjukkan bahwa kualitas layanan mempunyai peranan yang penting terhadap kepuasan konsumen pada Minimarket (Indomaret dan Alfamart) di Cilandak Jakarta Selatan. Dalam penelitian ini ditemukan bahwa indikator keandalan, daya tanggap, empati, dan produk-produk fisik merupakan indikator-indikator yang mampu mempengaruhi faktor kepuasan konsumen pada Minimarket (Indomaret dan Alfamart) di Cilandak Jakarta Selatan. Sehingga hasil hipotesis dalam penelitian ini yaitu bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen dapat diterima. Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan memiliki peranan terhadap kepuasan konsumen.

Hasil penelitian ini juga membuktikan dan menunjukkan bahwa tata letak mempunyai keterlibatan yang penting terhadap tingkat kepuasan konsumen pada Minimarket (Indomaret dan Alfamart) di Cilandak Jakarta Selatan. Dalam

penelitian ini ditemukan bahwa indikator perencanaan ruangan, perlengkapan, tata cahaya, dan pesan-pesan yang disampaikan secara grafis merupakan indikator-indikator yang mampu mempengaruhi faktor kepuasan konsumen pada Minimarket (Indomaret dan Alfamart) di Cilandak Jakarta Selatan. Sehingga hasil hipotesis dalam penelitian ini yaitu bahwa tata letak memiliki peranan penting dalam terbentuknya kepuasan konsumen. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa variabel tata letak memiliki peran penting terhadap kepuasan konsumen.

Dalam penelitian nilai adjusted R-Square menunjukkan bahwa variabel kelengkapan produk, kualitas layanan, dan tata letak memiliki kontribusi terhadap kepuasan konsumen sebesar 74,6%, dan untuk sisanya yaitu 25,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

## **V.2. Keterbatasan Penelitian**

Dalam penelitian yang telah dilakukan pastinya mempunyai banyak keterbatasan bagi peneliti. Keterbatasan yang membatasi penelitian ini yaitu sampel yang diambil dalam penelitian ini hanya mengambil responden dari konsumen Minimarket yang ada di kecamatan Cilandak Jakarta Selatan. Penelitian ini hanya meneliti mengenai kepuasan konsumen dengan menggunakan variabel kelengkapan produk, kualitas layanan, dan tata letak sehingga keterbatasan dalam pengukuran penggunaan variabel memungkinkan belum memperlihatkan secara penuh mengenai faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen.

## **V.3. Saran**

Dilihat dari hasil penelitian pada variabel tata letak terhadap kepuasan konsumen, bahwa pengaruh paling tinggi dalam penelitian ini yaitu pada variabel tata letak yang berarti bahwa untuk tata letak pada Minimarket (Indomaret dan Alfamart) di Cilandak Jakarta Selatan menjadi pengaruh yang besar terhadap kepuasan konsumen dibandingkan dengan variabel kelengkapan produk dan kualitas layanan, maka diharapkan Perusahaan mampu mempertimbangkan pengaruh dari tata letak dengan cara terus meningkatkan tata letak perlengkapan

pendukung dalam berbelanja agar dapat meningkatkan kepuasan konsumen Minimarket (Indomaret dan Alfamart) di Cilandak Jakarta Selatan.

Dilihat dari hasil penelitian pada variabel kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen, menunjukkan bahwa untuk kualitas layanan pada Minimarket (Indomaret dan Alfamart) di Cilandak Jakarta Selatan memiliki pengaruh yang lebih besar dari pengaruh kelengkapan produk, namun tingkat pengaruhnya masih rendah sehingga diharapkan perusahaan untuk lebih gencar dalam mengatur strategi dalam meningkatkan layanan mereka. Kemudian diharapkan perusahaan mampu meningkatkan konsistensi kerja karyawan, demi menciptakan kepuasan konsumen pada Minimarket (Indomaret dan Alfamart) di Cilandak Jakarta Selatan.

Dilihat dari hasil penelitian pada variabel kelengkapan produk terhadap kepuasan konsumen, bahwa pengaruh paling rendah dalam penelitian ini yaitu pada variabel kelengkapan produk. Meskipun dalam penelitian ini variabel kelengkapan produk memiliki pengaruh paling rendah dan karena nilai koefisien jalurnya masih dalam kategori rendah maka diharapkan perusahaan mampu meningkatkan kualitas dan kelengkapan produk yang mereka sediakan, agar mampu menciptakan kepuasan konsumen pada Minimarket (Indomaret dan Alfamart) di Cilandak Jakarta Selatan.

Bagi peneliti selanjutnya yang akan membahas mengenai penelitian yang dibuat oleh peneliti, diharapkan untuk bisa menambahkan beberapa variabel yang tidak dibahas oleh peneliti atau diluar variabel yang telah diambil oleh peneliti, hal tersebut disarankan agar penelitian selanjutnya lebih bervariasi sehingga dapat mengetahui pengaruh-pengaruh terhadap variabel terikat kepuasan konsumen secara lebih mendalam dan lebih luas, agar dapat menambah akurasi serta kesempurnaan dalam penelitian selanjutnya.