

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan**

Mengacu pada hasil keseluruhan penelitian yang sudah dianalisis dan juga pembahasan dengan menggunakan SmartPLS 3.2.8 mengenai kualitas produk, kualitas layanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada SPBU Shell Fatmawati II, maka dapat diperoleh kesimpulan seperti berikut ini, yaitu:

Variabel kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada SPBU Shell Fatmawati II. Hal tersebut dapat membuktikan bahwa kualitas produk memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, yang mendeskripsikan kualitas produk dari SPBU Shell Fatmawati II dapat menjamin bahwa mereka memiliki produk yang berkualitas dari waktu ke waktu, sehingga hal ini pun dapat meningkatkan kepuasan para konsumennya. Maka penelitian ini memiliki kesimpulan mengenai kepuasan konsumen bahwa: hasil analisisnya sejalan dengan hipotesis penelitian yaitu adanya pengaruh kualitas produk secara signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Variabel selanjutnya, yaitu variabel kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada SPBU Shell Fatmawati II. Hal dapat dibuktikan melalui pernyataan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal tersebut menindikasikan bahwa kualitas layanan pada SPBU Shell Fatmawati II diasosiasikan baik oleh konsumen, adanya kualitas layanan yang diberikan secara konsisten, tentu akan meningkatkan kepuasan konsumen pada SPBU Shell Fatmawati II. Maka penelitian ini memiliki kesimpulan mengenai kepuasan konsumen bahwa: hasil analisisnya sejalan dengan hipotesis penelitian yaitu adanya pengaruh kualitas layanan secara signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Variabel ketiga, yaitu variabel fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada SPBU Shell Fatmawati II. Hal tersebut dapat diindikasikan bahwa fasilitas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal mengartikan bahwa semakin baik fasilitas yang ditawarkan maka kepuasan

konsumen juga akan meningkat saat melakukan transaksi pembelian pada SPBU Shell Fatmawati II. Penelitian ini memiliki kesimpulan mengenai kepuasan konsumen bahwa: hasil analisisnya sejalan dengan hipotesis penelitian yaitu adanya pengaruh fasilitas secara signifikan terhadap kepuasan konsumen.

## **5.2 Keterbatasan Penelitian**

Dalam penelitian yang dilakukan di SPBU Shell Fatmawati II ini, peneliti telah mengikuti protokol ataupun standar operasional serta prinsip-prinsip yang dilakukan secara luas dalam pelaksanaannya. Meskipun demikian, penelitian yang dilakukan masih memiliki beberapa keterbatasan, antara lain adalah:

1. Wilayah penelitian ini terbatas dan hanya difokuskan pada area SPBU Shell Fatmawati II saja. Oleh karena itu, generalisasi dari hasil penelitian ini terhadap wilayah lain yang tersebar di wilayah yang cakupannya luas seperti keseluruhan wilayah di DKI Jakarta menjadi terbatas.
2. Adanya kendala dalam keterbatasan untuk upaya memaksimalkan penelitian, terutama terkait aspek teknis di lapangan, yaitu pengisian kuesioner. Beberapa umpan balik yang diberikan oleh para responden tidak sepenuhnya mencerminkan situasi keadaan sebenarnya, karena seharusnya jawaban atau tanggapan yang diberikan bervariasi dari setiap responden.
3. Pada penelitian ini hanya memakai beberapa variabel, yaitu kualitas produk, kualitas layanan, dan fasilitas saja, yang dimana faktor-faktor tersebut hanya dapat memberikan sebagian persepsi dari kepuasan konsumen dan tidak menjadi faktor secara menyeluruh karena tentunya masih terdapat alasan lain yang bisa mempengaruhi kepuasan konsumen dari SPBU Shell Fatmawati II.

## **5.3 Saran**

Demikian hasil dari penelitian ini, maka berdasarkan uraian yang dilampirkan di atas, peneliti ingin memberikan rekomendasi pada penelitian skripsi yang berjudul, “Analisis Kepuasan Konsumen Pada SPBU Shell Fatmawati II DKI Jakarta”, dengan mencantumkan beberapa rekomendasi sebagai berikut ini:

## 1. Teoritis

Pada variabel pertama, yaitu kualitas produk, nilai yang diperoleh melalui pengukuran *outer loading* memiliki nilai yang dikatakan rendah pada KP6, disarankan produk SPBU Shell Fatmawati II dapat meningkatkan spesifikasi produk BBM yang lebih baik dan menjanjikan. SPBU Shell Fatmawati II walaupun sudah dikatakan baik dalam mempertahankan kualitas produknya, namun masih perlu banyak peningkatan, mulai dari sejauh apa produk yang ditawarkan tersebut dapat menjalankan fungsi utamanya dengan baik, memberikan nilai plus dan spesifikasi yang pas, kinerja dari produk yang ditawarkan tersebut dapat konsisten dari waktu ke waktu. Dengan memahami hal tersebut, perusahaan diharapkan dapat mengembangkan kualitas produk yang relevan sesuai keinginan konsumen agar mampu membentuk kepuasan.

Pada variabel kedua, yaitu kualitas layanan, nilai yang diperoleh melalui pengukuran *outer loading* memiliki nilai yang dikatakan rendah pada KL3, disarankan karyawan SPBU Shell Fatmawati II dapat meningkatkan kesigapan apabila konsumen membutuhkan bantuan. SPBU Shell Fatmawati II sebagai perusahaan yang juga bergerak dibidang jasa dikatakan sudah baik dalam memberikan kesan positif dalam kualitas layanannya. Oleh karena itu, pihak perusahaan perlu mempertahankan keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, maupun bukti fisik penampilan dari karyawannya tersebut mampu meningkatkan kepuasan konsumennya.

Pada variabel ketiga, yaitu fasilitas, nilai yang diperoleh melalui pengukuran *outer loading* memiliki nilai yang dikatakan rendah pada F5, disarankan SPBU Shell Fatmawati II mampu meningkatkan peralatan fasilitas SPBU yang lebih lengkap. Meskipun SPBU Shell Fatmawati II sudah memberikan kesan yang baik dalam memberikan fasilitasnya, tetapi pihak perusahaan perlu mengoptimalkan fasilitas berdasarkan dari bentuk perencanaan spasial maupun perencanaan ruangan agar mampu memberikan kesan yang positif dan nyaman bagi penggunanya. Selain itu, dari alat perlengkapan dan perabotan juga perlu diperhatikan segi kelengkapan dan keamanan agar konsumen pun terjamin saat menggunakannya, serta pada unsur pendukung lainnya diharapkan mampu meningkatkan kepuasan para konsumennya.

## 2. Praktis

Peneliti mengharapkan bahwa adanya keterbatasan dari penelitian ini memungkinkan untuk mendorong peneliti lain agar dapat menyempurnakan penelitian ini dengan mengeksplorasi aspek-aspek maupun faktor-faktor pendukung lain yang memang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen, contohnya seperti citra merek, harga, lokasi, *customer trust*, *customer experience* maupun lainnya, dengan besar harapan aspek maupun faktor tersebut mampu menciptakan penelitian yang lebih beragam lagi, dan hasil yang didapat lebih beragam dibandingkan dengan penelitian yang sedang dilakukan ini.