

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan melalui analisis *Partial Least Square* (PLS) mengenai kepuasan konsumen Miniso di Bintaro Xchange, maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

- a. Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Miniso di Bintaro Xchange, Tangerang Selatan. Hal tersebut dapat dijelaskan bahwa konsumen setuju kualitas pelayanan berpengaruh pada saat melakukan pembelian produk Miniso. Dengan demikian hal ini sesuai dengan hipotesis yang dibuat oleh peneliti.
- b. Kualitas Produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Miniso di Bintaro Xchange, Tangerang Selatan. Hal tersebut dapat dijelaskan bahwa konsumen setuju kualitas produk berpengaruh pada saat melakukan pembelian produk Miniso. Hasil Hal ini sesuai dengan hipotesis yang dibuat oleh peneliti.
- c. Harga tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Miniso di Bintaro Xchange, Tangerang Selatan. Hal tersebut dapat dijelaskan bahwa konsumen setuju untuk harga produk Miniso di Bintaro Xchange, Tangerang Selatan dapat terjangkau oleh masyarakat luas, namun untuk indikator-indikator yang lain konsumen memiliki pendapatnya masing-masing. Dengan demikian hal ini tidak sejalan dengan hipotesis awal yang diajukan oleh penelitian ini.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini hendaknya telah dibuat sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan, akan tetapi dalam penelitian yang telah dijalankan tentunya peneliti mempunyai banyak keterbatasan. Keterbatasan yang membatasi penelitian ini, antara lain:

- a. Responden dalam penelitian ini merupakan konsumen Miniso di Bintaro Xchange, Tangerang Selatan. Sehingga hasil penelitian ini tidak dapat digeneralisasi untuk konsumen pembelian produk lain.
- b. Jumlah variabel yang digunakan terbatas hanya menggunakan Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Harga dan Kepuasan Konsumen. Diharapkan peneliti selanjutnya menggunakan variabel lain selain variabel pada penelitian ini, guna menyempurnakan penelitian.

5.3 Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan diatas, maka peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

- a. Peneliti memberikan saran kepada perusahaan agar dapat mempertahankan dan meningkatkan standar kualitas pelayanan yang telah diterapkan, dan memberikan pelayanan secara optimal apabila terjadi komplain yang diajukan oleh konsumen agar konsumen merasa puas. Namun apabila pada kunjungan yang berikutnya konsumen merasa terabaikan dan merasa tidak puas atas pelayanan yang diberikan, maka kualitas pelayanan akan menurun, hal ini pun berdampak pada menurunnya kepuasan konsumen. Kemudian, Miniso di Bintaro Xchange, Tangerang Selatan ini diharapkan untuk lebih memperhatikan kualitas produk serta dapat mempertahankan kualitas material bahan baku yang digunakan agar produk menjadi tahan lama dan tidak mudah rusak. Selain itu Miniso di Bintaro Xchange, Tangerang Selatan juga harus memperhatikan harga yang ditawarkan kepada konsumen apakah sesuai dengan kualitas yang didapatkan oleh konsumen, serta menyesuaikan harga dengan kemampuan daya beli konsumen dipasar. Sehingga dapat memberikan dampak yang positif untuk perusahaan maupun konsumen.
- b. Saran untuk penelitian selanjutnya, diharapkan agar menambahkan variabel diluar variabel yang ada dipenelitian ini yang lebih bervariasi untuk mengetahui pengaruh-pengaruh kepuasan konsumen lebih mendalam. Apabila menggunakan variabel yang sama dengan penelitian

ini, agar lebih rinci dan spesifik, serta dalam menentukan indikator setiap variabelnya sesuai dengan situasi dan kondisi pada objek penelitian.