

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, analisis data, dan pembahasan mengenai pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan konsumen di Toko Christine Hakim Padang, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di Toko Christine Hakim Padang. Hal ini dibuktikan melalui hasil uji t , di mana nilai signifikansi sebesar $0,022 < 0,05$ dan nilai t -hitung sebesar $2,332 > 1,655$, sehingga hipotesis diterima. Artinya, semakin sesuai harga produk dengan manfaat yang dirasakan konsumen, maka semakin tinggi tingkat kepuasan konsumen. Hasil deskriptif juga menunjukkan bahwa pernyataan “Harga produk di Toko Christine Hakim sesuai dengan manfaat yang saya rasakan” memperoleh TCR tertinggi sebesar 84,40%, yang mengindikasikan bahwa konsumen merasa nilai yang diterima sebanding dengan harga yang dibayarkan.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di Toko Christine Hakim Padang. Hasil uji t menunjukkan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ dan t -hitung sebesar $4,398 > 1,655$, sehingga hipotesis diterima. Ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepuasan konsumen. Pernyataan yang paling dominan dalam variabel ini adalah “Karyawan di Toko Christine Hakim dapat diandalkan dalam menangani keluhan atau permasalahan layanan konsumen dengan cepat dan tepat,” dengan nilai TCR sebesar 84,53%, yang mencerminkan persepsi positif konsumen terhadap keandalan staf toko dalam melayani.
3. Harga dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen di Toko Christine Hakim Padang. Hasil uji F menunjukkan nilai F -hitung sebesar $51,846 > F$ -tabel 3,06, dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, yang berarti kedua variabel secara bersama-sama memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

5.2 Saran

1. Bagi Toko Christine Hakim

- a. Toko Christine Hakim disarankan untuk mempertahankan strategi harga yang sesuai dengan manfaat produk, sebagaimana hasil penelitian menunjukkan bahwa harga yang sepadan dengan kualitas memberikan dampak signifikan terhadap kepuasan konsumen.
- b. Toko Christine Hakim disarankan untuk memperbaiki hasil olahan produk sehingga sesuai dengan harga yang dibayarkan.
- c. Perlu dilakukan pelatihan berkala terhadap karyawan, terutama dalam aspek kecepatan, keramahan, dan ketepatan dalam menangani keluhan konsumen. Hal ini penting untuk menjaga kualitas pelayanan yang menjadi salah satu faktor utama kepuasan konsumen.
- d. Toko juga disarankan untuk menyediakan media umpan balik konsumen, seperti kuesioner singkat setelah transaksi atau kotak saran, agar konsumen dapat menyampaikan kritik dan masukan yang dapat dijadikan dasar perbaikan.
- e. Toko juga disarankan untuk melatih karyawan agar selalu bersedia merespon dan membantu konsumen.
- f. Disarankan bagi manajemen toko untuk melakukan evaluasi berkala terhadap persepsi harga dan kualitas pelayanan, agar dapat terus menyesuaikan diri dengan ekspektasi konsumen yang mungkin berubah seiring waktu.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambahkan variabel lain yang juga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, seperti loyalitas konsumen, promosi, citra merek, atau pengalaman berbelanja.
- b. Peneliti selanjutnya disarankan untuk menggunakan lokasi penelitian yang lebih luas, seperti membandingkan beberapa toko kosmetik atau memperluas cakupan wilayah agar hasilnya lebih general dan mewakili kondisi pasar yang lebih besar.
- c. Diharapkan adanya penggunaan pendekatan campuran (mixed-method) agar hasil penelitian tidak hanya menggambarkan hubungan antar variabel

secara statistik, tetapi juga menjelaskan pengalaman konsumen secara lebih mendalam melalui pendekatan kualitatif.