

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil analisi data dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka kesimpulan yang dapat diambil terkait “ Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen di toko PUSGITTA.

1. Terdapat pengaruh variabel Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen.
2. Terdapat pengaruh variabel Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi berpengaruh simultan terhadap Keputusan Pembelian.
3. Diantara variabel Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi yang pengaruhnya paling signifikan terhadap Kepuasan Konsumen adalah variabel Kepuasan konsumen.
4. Berdasarkan analisis pengaruh kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap keputusan pembelian toko tas PUSGITTA. Dari keempat faktor yang teridentifikasi atau diketahui dari indikator dari variabel kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan konsumen.
 - a. Kualitas pelayanan dibagi menjadi 5 indikator
 6. Bukti Fisik (*Tangibles*)
 7. Keadaan (*Reliability*)

8. Ketanggapan (*Responsiveness*)
 9. Jaminan atau Kepastian (*Assurance*)
 10. Empati (*Empathy*)
- b. Harga dibagi menjadi 3 indikator
1. Keterjangkauan harga
 2. Kesesuaian harga dengan kualitas produk
 3. Daya saing harga
- c. Lokasi dibagi menjadi 3 indikator
4. Tempat parkir, misalnya yang luas dan aman bagi kendaraan konsumen.
 5. Akses, misalnya lokasi yang mudah dijangkau sarana transportasi.
 6. Visibilitas, misalnya lokasi yang dapat dilihat dengan jelas dari tepi jalan.
- d. Kepuasan Konsumen dibagi menjadi 3 indikator
1. Kesesuaian Harapan
 2. Minat Berkunjung Kembali
 3. Kesiediaan Merekomendasi

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, beberapa saran yang dapat diberikan oleh peneliti diantaranya sebagai berikut

A. Bagi toko tas PUSGITTA

1. Toko PUSGITTA hendaknya tetap mempertahankan faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen, terutama pada faktor kualitas pelayanan yang saat ini sudah menjadi peran penting dalam prosedur penjualan.
2. Harga, dan lokasi dikembangkan guna memberikan manfaat terhadap konsumen saat menggunakan produk tas dan menentukan suatu lokasi berbelanja, karena harga dan lokasi menjadi pengaruh penting dalam membedakannya dengan lokasi konsumen dapat mengetahui akses dan tempat parkir, sedangkan harga pada produk dapat bersaing dengan jenis lainnya.

B. Bagi peneliti selanjutnya

Diharapkan untuk peneliti yang ingin menyempurnakan dan melanjutkan penelitian ini di masa yang akan datang dapat digunakan sebagai salah satu sumber data dan alangkah baiknya jika dilakukan penelitian lebih lanjut berdasarkan variabel lainnya yang berbeda seperti kualitas pelayanan, harga, lokasi dan produk

dan jumlah sampel yang lebih banyak. Hal tersebut dimaksudkan agar tercapai perkembangan pemahaman mengenai pengaruh kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap toko tas PUSGITTA Tanggulangin