

## BAB V PENUTUP

### 5.1 Kesimpulan

Kualitas layanan, harga dan promosi secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen.

1. Kualitas Layanan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.
2. Harga secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.
3. Promosi secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.
4. Kualitas layanan, harga dan promosi secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

### 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan serta kesimpulan, adapun saran yang dapat penulis sampaikan adalah sebagai berikut:

#### 1. Bagi Perusahaan

Terkait kualitas layanan, Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif pada kepuasan konsumen. Saran dari peneliti terkait hal tersebut, bagi pihak Toko Rejeki III harus lebih selektif ketika menerima karyawan akan bekerja di toko terutama etika karyawan tersebut karena untuk menghindari resiko yang terjadi di kemudian hari.

Terkait Harga, Hasil penelitian menunjukkan harga berpengaruh positif pada kepuasan konsumen. Saran dari peneliti terkait hal tersebut, bagi Toko Rejeki III harus dapat menawarkan harga kepada konsumen

yang sesuai dengan kemampuan konsumen.

Terkait Promosi, Hasil penelitian menunjukkan promo berpengaruh positif pada kepuasan konsumen. Saran dari peneliti terkait hal tersebut, bagi Toko Rejeki III dapat menggunakan strategi promosi dengan iklan yang lebih menarik meliputi pemberian diskon atau potongan harga dan hadiah langsung dan membangun hubungan yang baik di semua kalangan konsumen.

## 2. Bagi Akademis

Penulis berharap, untuk peneliti selanjutnya yang tertarik dengan penelitian ini agar menggunakan empat variabel berbeda yang mempengaruhi Kepuasan Konsumen. peneliti menyarankan untuk peneliti selanjutnya bisa menggunakan topik yang sama dengan menggunakan variabel yang berbeda atau tidak yang digunakan dalam penelitian ini misalnya lokasi. Peneliti menyarankan variabel lokasi karena lokasi masuk dalam salah satu bauran pemasaran serta lokasi juga dapat berpengaruh pada kepuasan konsumen.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman, N.H. (2015). *Manajemen Strategi Pemasaran*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Agustina, Shinta. (2011). *Managemen Pemasaran Malang: Universitas Brawijaya Press (UB.Press)*. Yogyakarta: Media Pressindo.
- Amalina, RA. Nur dan Imroatul Khasanah. (2015). Analisis Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Layanan Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pembeli (Studi pada Rocket Chicken Sukorejo Kendal). *Diponegoro Journal Of Management. Volume 4, Nomor 2 tahun 2015*.
- Amstrong, Gary & Philip, Kotler. (2012). *Dasar-Dasar Pemasaran. Jilid I. Alih Bahasa Alexander Sindoro dan Benyamin Molan*. Jakarta: Penerbit Prenhalindo
- Amstrong, Gary & Philip, Kottler. (2012). *Dasar-Dasar Pemasaran. Jilid I. Alih Bahasa Alexander Sindoro dan Benyamin Molan*. Jakarta: Indek
- Andy Tjiptono dan Gregorius Chandra. (2005). *Manajemen Kualitas Jasa*. Yogyakarta: Andi
- Angkasawati dan Devi Milasari, "Traditional Market Development In Increasing Visitor Interest In Boyolangu Traditional Market Kec. Boyolangu Tulungagung". *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Vol.14 No 1 (2021)*. 2.
- Anugara, Gangga, dkk. (2021). *Pelatihan Pengujian Hipotesis statistika Dasar Dengan Softwer*. Jurnal Budimas. Vol 3
- Basu Swastha dan Irawan. (2003). *Manajemen Pemasaran Modern. Edisi Kedua*. Yogyakarta: Liberty Offez
- Endi Sarwoko, "Dampak Keberadaan Pasar Modern Terhadap Kinerja Pedagang Pasar Tradisional Di Wilayah Kabupaten Malang", *Jurnal Ekonomi Modernisasi Universitas Kanjuruhan Malang Volume 4, No. 2, (2008)*,99
- Fajriyawati, "Analisis Pengaruh Persaingan Usaha Pasar Tradisional Terhadap Pasar Modern Peraturan Daerah Kota Medan", *Jurnal Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara Vol 13 No. 2 (2017)*, 104
- Fandy Tjiptono & Anastasia Diana. (2016). *Pemasaran Esesi dan Aplikasi*. Yogyakarta: CV. Andi Offset
- Fandy tjiptono P. (2015). *Strategi Pemasaran. Edisi 4*. Yogyakarta: CV. Andi Offset
- Fandy Tjiptono. (2008). *Strategi Pemasaran. Edisi III*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Feby febrían. (2019). *Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Minat Beli Lembur Batik*. Volume 13 No 19 halaman 41-45.
- Ghozali, Imam. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. Edisi 6*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gitosudarmo, Indriyo. (1999). *Manajemen Pemasaran. Edisi Pertama*. Yogyakarta: BPFE
- Hamid E. S dan Susilo Y, "Strategi Pengembangan Usaha Mikro Kecil Dan Menengah Di Provinsi Daerah Yogyakarta". *Jurnal Ekonomi Pembangunan, Vol. 12, No. 1 (2011)*: 45.
- Handoko. (2015). *Manajemen Sumber Daya manusia. Cetakan Pertama* Bandung: Pustaka Setia Bandung.
- Istijabatul Aliyah, "Pemahaman Konseptual Pasar Tradisional di Perkotaan", *Jurnal Cakra Wisata 18 Jilid 2 Tahun (2017)*, 2.
- Kotler & Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran. (terjemahan Sabran) . Jilid I. Edisi 13*. Jakarta: Erlangga.

- Kotler & Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga
- Kotler & Keller. (2009). *Prinsip-Prinsip Pemasaran. Edisi 12. Jilid 2*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler & Keller. (2012). *Managemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga
- Kotler & Keller. (2012). *Managemen Pemasaran. Edisi 12*. Jakarta: Erlangga
- Kotler Philip, Amstrong Gary. (2013). *Prinsip-Prinsip Pemasaran. Edisi 12*. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip & Keller. (2008). *Manajemen Pemasaran. Edisi Ketigabelas. Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. (2010). *Manajemen Pemasaran. Jilid 1. Edisi Ketigabelas*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Phillip. (2005). *Managemen Pemasaran Jilid I (11<sup>th</sup> ed)*. Jakarta: PT. Indeks.
- Lovelock, Cristoper. (2012). *Jochen Wirtz, Jacky Musri, "Pemasaran Jasa". Edisi ke 7*. Jakarta: Erlangga.
- Muhammad Ngafifi, "Kemajuan Teknologi dan Pola Hidup Manusia Dalam Perspektif Sosial Budaya", *Jurnal Pembangunan Pendidikan: Fondasi Dan Aplikasi, Vol. 2 No. 1 (2014) : 38*.
- Musafar, Tengku Firli. (2020). *Manajemen Pemasaran: Bauran Pemasaran Sebagai Materi Pokok Dalam Manajemen Pemasaran*. Bandung: CV. Media Sains Indonesia.
- Retno Wulansari. (2020). *Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Bersaing Terhadap Kepuasan Pelanggan Tangki Air dan Penguin Pada Toko bangunan di gading Serpong*. Februari, 2020. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*
- Sudaryono, Pengantar Bisnis Teori Dan Contoh Kasus (Yogyakarta; Andi, 2015), 186.
- Sugiyono. (2004). *Metode Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2007). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: PT Gramedia.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. cetakan ke24*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suliyanto. (2011). *Ekonomi Terapan: Teori & Aplikasi dengan SPSS*. Yogyakarta: Andi Offset
- Sutoyo,S & Sodik A. (2015). *Dasar metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi media.
- Taufiq Ramadhani, Potret Bisnis Ritel di Indonesia: Pasar Modern, Economic Review No. 215 2009, 2.
- Umar Husein. (2002). *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Urbayani, Nurdin. (2018). *Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, dan Lokasi terhadap kepuasan Konsumen (Studi Penggunaan Kereta Api Pramek Solo-Yogya)*. Skripsi tesis. Yogyakarta: Universitas Muhammadiyah.
- Wawan Setiawan, Era Digital dan Tantangannya, Seminar Nasional Pendidikan 2017 Universitas Pendidikan Indonesia,
- Yamit Zulian. (2010). *Managemen Kualitas Prodik dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia

Zahra Nabila Azka. (2017). *Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Dalam Belanja Online Terhadap Kepuasan Konsumen Traveloka. Thesis (S2)*. Bandung: Unpas



UNIVERSITAS ISLAM  
**RADEN RAHMAT**