

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan penjelasan dari bab sebelumnya, serta pembahasan yang disertai dengan teori dan konsep yang mendukung mengenai penelitian ini yang berjudul Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Vilo Gelato TMII di Jakarta Timur). Maka dapat disimpulkan :

1. Ada pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Vilo Gelato di TMII Jakarta Timur. Semakin baik Kualitas Pelayanan yang diberikan maka akan semakin meningkatkan Kepuasan Pelanggan Vilo Gelato TMII di Jakarta Timur. Hal ini dapat dilihat dari Uji Signifikansi Parsial (Uji t), maka Hipotesis yang menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Vilo Gelato TMII di Jakarta Timur dapat diterima
2. Ada pengaruh positif dan signifikan antara Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Vilo Gelato di TMII Jakarta Timur. Semakin kompetitif harga yang diberikan maka akan semakin meningkat Kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan Vilo Gelato di TMII Jakarta Timur. Hal ini dapat dilihat dari Uji Signifikansi Parsial (Uji t), maka Hipotesis yang menyatakan bahwa Harga mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Vilo Gelato di TMII Jakarta Timur dapat diterima.
3. Ada pengaruh positif dan signifikan antara Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan Vilo Gelato di TMII Jakarta Timur. Semakin baik Lokasi maka akan semakin meningkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan Vilo Gelato di TMII Jakarta Timur. Hal ini dapat dilihat dari Uji Signifikansi Parsial (Uji t), maka Hipotesis yang menyatakan bahwa Lokasi mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Vilo Gelato di TMII Jakarta Timur dapat diterima.

## B. Saran

Berdasarkan analisis yang dilakukan dalam penelitian serta hasil kesimpulan yang telah dikemukakan sebelumnya, maka peneliti mencoba menyampaikan beberapa saran yang sekiranya dapat bermanfaat dan dapat dijadikan sebagai bahan masukan lagi bagi Vilo Gelato dan peneliti selanjutnya, diantaranya sebagai berikut :

- a. Pada variabel Kualitas Pelayanan, indikator Assurance Dan Empaty mendapat nilai rata-rata terendah dari pada indikator lainnya. Oleh karena itu Vilo Gelato Tmii perlu mengevaluasi karyawannya agar lebih professional dalam melayani pelanggan serta memberikan daya tanggap yang baik terhadap keinginan pelanggan, agar pelanggan merasa puas dengan Kualitas Pelayanan yang diberikan.
- b. Pada variable Harga, indikator Kesesuaian harga dengan manfaat dan harga mempengaruhi keputusan pelanggan mendapat nilai rata-rata terendah dari pada indikator lainnya. Maka usaha yang bisa dilakukan Vilo Gelato Tmii untuk memberitahu kepada pelanggan bahwa produk yang dibeli sesuai dengan harga dan kualitas barang sehingga pelanggan akan mengambil keputusan untuk membeli dan merasa puas.
- c. Pada variable Lokasi, indikator Visibilitas lokasi dan Tempat Parkir Yang Luas Dan Aman mendapat nilai rata-rata terendah dari pada indikator lainnya. Maka usaha yang bisa dilakukan Vilo Gelato Tmii untuk memberi arah yang jelas untuk menuju toko Vilo Gelato dan parkir yang aman agar pelanggan merasa nyaman.