BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh strategi harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan berbelanja di Anugrah Mart Kediri, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Strategi harga berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Anugrah Mart Kediri. Hal ini menunjukkan bahwa semakin strategi harga yang ditetapkan rendah atau sesuai harga pasar, maka semakin meningkat kepuasan pelanggan dalam berbelanja di Anugrah Mart Kediri.
2. Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Anugrah Mart Kediri. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas produk yang ditawarkan oleh Anugrah Mart Kediri, maka semakin besar kepuasan pelanggan dalam berbelanja di Anugrah Mart Kediri.
3. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Anugrah Mart Kediri. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan Anugrah Mart Kediri, maka semakin besar kepuasan pelanggan dalam berbelanja di Anugrah Mart Kediri.

4. Secara bersama – sama, strategi harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan berbelanja di Anugrah Mart Kediri.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan dari penelitian ini, maka peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi pihak Anugrah Mart Kediri

   Strategi harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan yang sudah diterapkan merupakan faktor peningkatan kepuasan pelanggan, oleh karena itu diharapkan kepada pihak Anugrah Mart agar strategi harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan yang sudah diterapkan tetap untuk dipertahankan dan ditingkatkan agar apa yang menjadi harapan perusahaan bisa terwujud dan kepuasan pelanggan pun dapat meningkat. Peningkatan kepuasan pelanggan tersebut dapat dicapai apabila Anugrah Mart terus mempertahankan harga produk dengan harga yang terjangkau dan ekonomis, yaitu menawarkan harga yang lebih murah dibandingkan kompetitornya dan tentunya harga produk yang ditawarkan harus sesuai dengan kualitas produk yang diberikan agar konsumen maupun pelanggan tetap loyal berbelanja di Anugrah Mart. Serta tetap menjaga kualitas produk dan kehalalan yang ditawarkan. Dan dianjurkan untuk terus mempertahankan kualitas pelayanan dengan menonjolkan etika dan syariat Islam yang diberikan kepada konsumen maupun pelanggan guna

memenuhi kepuasan pelanggan, sehingga dapat menjaga kesetiaan pelanggan. Apabila pelanggan sudah loyal terhadap Anugrah Mart menandakan bahwa pelanggan merasa puas, begitu sebaliknya. Apabila pelanggan merasa puas terhadap harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka pelanggan akan merasa loyal terhadap Anugrah Mart tersebut.

2. Bagi Akademik

Dengan hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai tambahan perbendaharaan Institut Agama Islam Negeri Tulungagung yaitu sebagai sumber informasi untuk menambah pengetahuan dan sebagai bahan referensi tambahan untuk penelitian ilmiah selanjutnya.

3. Bagi Peneliti yang akan datang

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya mengenai pengaruh strategi harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Namun bagi peneliti selanjutnya diharapkan mampu memperluas ruang lingkup pembahasan dengan menambahkan atau menganalisis variabel lain yang berhubungan dengan kepuasan pelanggan.