BAB V
KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan, kualitas produk, dan persepsi harga secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, artinya kepuasan pelanggan pada minimarket modern di Kabupaten Kuningan dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, kualitas produk, dan persepsi harga yang diberikan kepada pelanggan.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, artinya semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka akan semakin meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan pada minimarket modern di Kabupaten Kuningan.
3. Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, artinya semakin baik kualitas produk yang ditawarkan maka akan semakin meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan pada minimarket modern di Kabupaten Kuningan.
4. Persepsi harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, artinya semakin positif persepsi pelanggan terhadap harga yang ditetapkan maka akan semakin meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan pada minimarket modern di Kabupaten Kuningan.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan dan analisis data yang telah dilakukan, maka dari hasil penelitian ini memberikan saran sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian, Alfamart Timbang disarankan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan mempercepat proses transaksi pada jam-jam ramai, terutama pada pagi dan sore hari ketika pelanggan cukup banyak. Salah satu solusi yang dapat diterapkan adalah menambah petugas kasir pada jam sibuk dan memberikan pelatihan pelayanan prima

kepada karyawan. Selain itu, pihak toko perlu memastikan ketersediaan produk kebutuhan pokok seperti beras, minyak goreng, gula, dan produk rumah tangga lainnya agar pelanggan dapat memperoleh barang yang dibutuhkan dalam satu kali kunjungan. Untuk meningkatkan persepsi harga, Alfamart Timbang dapat memperbanyak promosi produk kebutuhan sehari-hari yang sering dibeli masyarakat sekitar sehingga pelanggan merasa harga yang ditawarkan lebih kompetitif dibandingkan minimarket lain.Berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan dengan indikator memberikan kinerja serta persepsi kualitas. Hal tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat pelanggan yang belum sepenuhnya merasa puas terhadap kinerja produk serta kualitas produk yang ditawarkan oleh minimarket modern. Selain itu, pelanggan juga belum sepenuhnya merasakan bahwa produk yang tersedia memiliki kualitas yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan mereka. Kondisi ini menjadi perhatian bagi pihak minimarket karena kualitas produk yang baik dapat memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan pada minimarket modern di Kabupaten Kuningan.

2. Berdasarkan hasil penelitian, Alfamart Japara disarankan untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui peningkatan kemampuan komunikasi karyawan dalam memberikan informasi mengenai produk promosi, produk baru, maupun program keanggotaan. Selain itu, pihak toko perlu melakukan pengecekan kualitas produk secara berkala agar tidak ditemukan produk yang kemasannya rusak atau mendekati masa kedaluwarsa. Dalam aspek persepsi harga, Alfamart Japara dapat memasang label harga yang lebih jelas dan mudah dibaca oleh pelanggan sehingga mengurangi kesalahan persepsi harga saat melakukan pembelian. Program diskon khusus pada hari-hari tertentu juga dapat menjadi strategi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.
3. Berdasarkan hasil penelitian, Indomaret Bojong disarankan untuk meningkatkan kenyamanan pelanggan melalui penataan ruang toko yang lebih rapi dan memudahkan pelanggan menemukan produk yang dicari.

Dari aspek pelayanan, karyawan perlu lebih proaktif dalam membantu pelanggan yang mengalami kesulitan mencari barang. Dalam aspek kualitas produk, pihak toko harus menjaga ketersediaan produk yang memiliki tingkat permintaan tinggi agar pelanggan tidak kecewa akibat stok yang kosong. Selain itu, Indomaret Bojong dapat meningkatkan persepsi harga dengan memberikan informasi promo secara lebih aktif melalui spanduk, poster, atau media digital yang tersedia di area toko sehingga pelanggan merasa memperoleh manfaat ekonomi yang lebih baik.

4. Berdasarkan hasil penelitian, Indomaret Cijoho disarankan untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui penerapan standar pelayanan yang konsisten kepada seluruh pelanggan, seperti memberikan salam, senyum, dan ucapan terima kasih setelah transaksi. Dalam aspek kualitas produk, pihak toko perlu melakukan pengawasan rutin terhadap kebersihan area penyimpanan dan display produk agar kualitas barang tetap terjaga. Untuk meningkatkan persepsi harga, Indomaret Cijoho dapat mengembangkan program promosi yang lebih sesuai dengan kebutuhan pelanggan lokal, seperti paket hemat untuk produk kebutuhan rumah tangga atau diskon produk yang paling banyak diminati masyarakat sekitar. Dengan demikian, pelanggan akan merasa memperoleh nilai yang lebih tinggi dari setiap pembelian yang dilakukan.
5. Disarankan bagi peneliti selanjutnya untuk memperluas cakupan wilayah penelitian dan menggunakan jumlah responden yang lebih besar agar hasil penelitian dapat memiliki tingkat generalisasi yang lebih tinggi. Selain itu, peneliti berikutnya dapat mempertimbangkan penambahan variabel lain, seperti citra merek, promosi digital, dan pengaruh rating atau online *customer review*, sehingga dapat memberikan pemahaman yang komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan. Peneliti selanjutnya juga dapat menggunakan metode penelitian campuran (*Mixed Methods*) untuk memperoleh data yang lebih mendalam mengenai persepsi dan preferensi pelanggan, sehingga hasil penelitian di

masa mendatang dapat memberikan kontribusi yang lebih luas bagi pengembangan strategi pemasaran.