

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian berfokus dengan tujuan menganalisis dampak harga dan kualitas pelayanan terhadap .kepuasan konsumen di toko kosmetik requeena di Kabupaten Pasaman Barat. Partial Least Square (PLS) digunakan melihat variabel yang memiliki hubungan. Analisis serta pembahasan dapat ditarik kesimpulan untuk mengungkapkan bagian sebelumnya, yaitu:

1. Harga mempengaruhi secara positif dengan signifikan kepuasan konsumen di toko kosmetik requeena di Kabupaten Pasaman Barat.
2. Kualitas pelayanan mempengaruhi secara positif dengan signifikan kepuasan konsumen di toko kosmetik requeena di Kabupaten Pasaman Barat.

5.2. Implikasi Penelitian

hasil penelitian ini menemukan implikasi praktis, antarlain:

1. Penelitian diperbolehkan memberikan saran dan masukan kepada pemilik toko untuk dapat meningkatkan kepuasan konsumen sehingga konsumen akan kembali berbelanja.

2. Untuk toko requeena dalam menentukan harga harusnya sesuai dengan kualitas produk yang dijual sehingga dapat memberikan dampak positif terhadap kepuasan konsumen.
3. Untuk toko requeena dibutuhkan bisa memberikan pelayanan yang terbaik pada konsumen dan apabila pelayanan tidak sinkron dengan yang dijanjikan toko requeena diharapkan bisa memberikan jaminan ganti rugi.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Sebagaimana pada penelitian sebelumnya, penelitian ini memiliki keterbatasan-keterbatasan diantaranya:

1. Jumlah responden dalam penelitian ini hanya terbatas 60 responden pada masyarakat Kabupaten Pasaman Barat, data yang diperoleh masih terbatas karena penelitian ini menggunakan data kuantitatif yang diperoleh berdasarkan jawaban kuesioner dan hanya bisa menggambarkan sebagian dari fakta yang terjadi dilapangan.
2. Peneliti membatasi variabel harga dan kualitas pelayanan serta kepuasan konsumen untuk dianalisis.

5.4 Saran

Dari penelitian yang diperoleh, adapun saran berdasarkan penelitian ini supaya bisa dipakai buat penelitian selanjutnya dan bermanfaat bagi beberapa pihak dimasa yang akan datang. Beberapa saran berdasarkan peneliti yaitu :

1. Bagi peneliti yang akan melakukan penelitian ini disarankan tema atau dengan judul serupa agar mengembangkan penelitian ini seperti menambah variabel baru. Sehingga tercipta penelitian-penelitian yang lebih baik lagi kedepannya.
2. Bagi penelitian berikutnya disarankan supaya memakai objek yang tidak selaras untuk mendapatkan hasil penelitian yang beragam.
3. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menambah total sampel yang digunakan sehingga hasil yang didapat pada penelitian ini lebih baik lagi.
4. Penelitian selanjutnya disarankan untuk lebih dapat memanfaatkan waktu penelitian sehingga menghasilkan hasil penelitian yang memuaskan. Penelitian yang akan tiba hendaknya menambahkan variabel berbeda bisa mempengaruhi kepuasan konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- Adhitama, A. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Tokopedia (Studi pada Pengguna Tokopedia)*. EMaBi: Ekonomi Dan Manajemen Bisnis, 1(2), 71-79.
- Aditia, A., Komara, A. T., Roslina, N. Y., & Jatmika, L. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen:(Studi pada salah satu perusahaan jasa transportasi di Kota Bandung)*. Acman: Accounting and Management Journal, 1(2), 104-114.
- Agustina, Eva (2019). *Pengaruh Kualitas Produk dan harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Percetakan Aneka Jaya Pematang Siantar*. Jurnal Manajemen Vol 5 (1)
- Aulia, M., & Hidayat, I. (2017). *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Amanda Brownies*. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM), 6(5).ISO 690 aulia, maslikhatul; hidayat.
- Arini,dkk (2018). *Pengaruh Harga, Desain, Serta Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen*. Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia, 8(2).
- Arief (2020). *Pemasaran Jasa dan Kualitas Layanan: Bagaimana Mengelola Kualitas Pelayanan Agar Memuaskan Pelanggan*. Malang: PT. Bayumedia Publishing
- Arikunto(2006) *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*.Jakarta:Reneka Cipta
- Ariyanto dan Widiyanto (2021). *Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Sablon Southern State di Pondok Pinang*. Vol 2(2)
- Baggozi. Richard. P & Yi.Youjiae (1998) *On The Evaluation Of Structural Equation Models*. Jurnal of the Academy of Marketing Science: Vol 1(2)
- Bulan, Tengku Putri Lindung (2017) *Pengaruh Diversifikasi Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen pada Juragan Jasmine Langsa*. Jurnal Manajemen dan Keuangan. Vol. 6 (1)

- Daniel,S & Astron,S (2020). *Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Kepri Mall*. Jurnal Manajemen 6(1)
- Elmas,dkk (2019). *Pengaruh Harapan dan Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia. Vol.9 (1)
- Febry.Setiawan, Srei. Wijaya dan Musafa (2022) *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Gojek di kota Bandung*. Jurnal Sains Manajemen Vol 4 (1)
- Fornell. Claes & Larcker. David F (1981) *Evaluating Structural Equation Models With Unobservable Variables and Measurement Error*. Journal Of Marketing: Vol 8 (1)
- Gani. Adul Rian (2019) *Mengukur Faktor Penentu Kepuasan Pelanggan Saat Membeli Kosmetik Tradisional di dalam Toko Tradisional*. Jurnal Bisnisan. Vol 1(1)
- Giawa, Yulimina (2020) *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada UD Mawar Desa Tuindrao*. Jurnal Pendidikan Ekonomi
- Ghozali.Imam (2013) *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Ghozali.Imam & Latan. Hengky (2015) *Konsep Teknik Aplikasi Menggunakan Smart PLS 3.0 Untuk Penelitian Empiris*. Bp Undip Semarang Harmanto 2017. Akuntansi Biaya: Sistem Biaya Historis. Yogyakarta: BPFE
- Hair, J.J., Black, W., Babin, B., Anderson, R.,& Thatam, R. (2010).*Multivariate Data Analysis : A Global Perspective (7th ed)*. Upper Sadlle River, NJ : Pearson Education.ujy.
- Hair, Joseph E, Jr et al. (2014) *A Primer on Partial Least Squares Structural Education Limited*. Harlow. England
- Harryono, Wahyuni & Dunarto. (2016). *Analisis Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. DMS Tour dan Travel*.Jurnal Manajemen dan Bisnis Transportasi dan Logistik Vol 2(2) 201-219
- Hulland. John (1999) *Use of Partial Least Squares (PLS) in Strategic Management Research: A Review Of Four Recent Studies*. Strategic Management Journal: Vol 20(2)

- Indrasari, Meithiana (2019) *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo
- Isfahila, A., & Fatimah, F. (2018). *Pengaruh Harga, Desain, Serta Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen*. *Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 8(2).
- Kotler, Philip & Keller, Kevin (2012) *Marketing Manajemen, 14th edn* Person Prentice Hall, New Jersey.
- Kotler, Philip & Keller, K (2016) *Manajemen Pemasaran. Edisi 12 Jilid 1*. Jakarta: Indeks
- Kotler & Armstrong (2017) *Prinsip-prinsip Pemasaran. Edisi 13 Jilid 1*. Jakarta: Erlangga
- Lupiyoadi, Rambat (2001). *Manajemen Jasa, Teori dan Praktik*, edisi Pertama. Jakarta: Salemba Empat
- Loanda, Semy. Dan Evyanto, Winda (2022) *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt. Monang Sianipar Abadi Cabang Batam*
- Mulyaprada, Aria dan Atik. (2018). *Tata Kelola Administrasi untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi di PT. BAM Kab. Tegal*. *Jurnal Institusi Politeknik Genesa Medan* vol 1(2)
- Oktari, R. N. (2018). *Pengaruh Kualitas Produk, Pelayanan, dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Usaha Kuliner Bakso H. Sabar Yosowilangun)*.
- Oktarini, R (2019) *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Aplikasi Gojek di Kota Tangerang*. *Jurnal Ilmiah Ilmu Sekretari/Administrasi Perkantoran*. 6(1)
- Pamungkas, B & Sijabat, R (2021) *Analisis Pengaruh Kualitas pelayanan, Kualitas Produk dan harga Terhadap kepuasan Konsumen Di Kyou Hobby Shop Transaksi Vol 13 (1)*
- Paris, Rahman. Rahmawati (2020) *Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Travel*. *Bongaya Journal Of Research In Management* Vol 3(2)
- Putri, C.A., & Trisnowati, J. (2021) *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas*

- Pelayanan, dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Di Rumah Makan Sfa Steak & Resto Karanganyar.* Surakarta Mannagement Journal, 3(2). 11-19
- Ryanto, A (2018) *Implikasi Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen pada PDAM Cibadak Suka Bumi.* Andi Ecodemica vol 2(1)
- Risda.Yanti,dkk (2021) *Analisis Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada toko kosmetik Kayfha di Kab. Tapil*
- Rizaldi,R.O & Hadya, R (2021) *Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt. Honda Gajah Motor Cabang Khatib Sulaiman Kota Padang.* Matua Jurnal. 3(4) 754-767
- Santosa, D & Mashyuni, I. A (2021) *Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Grab di Kota Denpasar.* Widya Amira Vol 1(1)
- Saputra, N. H., Thalib, S., & Hendratni, T. W. (2019). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Online Store Guzzle Di Media Sosial.* Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT, 4(S1), 709-718.
- Saputra, G & Ardani. I (2020) *Pengaruh Digital Marketing, WOM, Dan Kualitas Pelayanan Atas Keputusan Pembelian.* E-jurnal Manajemen Universitas udayana Vol 9(7)
- Satriadi.Wanawir. Hendrayani,Eka. Siwiyanti & Nursaidah (2021) *Manajemen Pemasaran.* Yogyakarta:Samudra Biru
- Setyawan.Tomy Candra Gus & Suryaningsih.Tutut. (2021). *Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Toko Pakan Burung Mandiri Jaya Desa Tanjung Sari Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulung Agung.* Jurnal Kajian Pendidikan Ekonomi dan Ilmu Ekonomi. Vol 5(2)
- Sumarsid & Paryanti, Atik Budi (2022) *Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Grabfood (Studi wilayah Kecamatan Setiabudi).* Jurnal Ilmiah M-Progres. Vol 12(1)
- Sugiyono (2010).*Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif,Kualitatif dan r&d.*Bandung:Alfabeta
- Sugiyono (2011).*Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif,Kualitatif dan r&d.*Bandung:Alfabeta

- Sugiyono (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan r&d*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Suyono, H., MP, M., & Akri, P. (2020). *Analysis Of The Effect Of Service Quality, Product Quality, and Price On Costumer Satisfaction At McDonald's Pekanbaru*. *Jurnal Akuntansi Dan Bisnis*, 4(1), 70-84.
- Tjiptono.F (2014) *Pemasaran Jasa Prinsip Penerapan dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono (2017) *Strategi Pemasaran, Edisi 2*. Yogyakarta: Andi Offset
- Wijaya. Vindy Addina & Siswahyudianto (2022) *Pengaruh Keragaman Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Agen Pulsa Jaya Reload Kediri*. *Jurnal Cakrawala Ilmiah*: Vol 1(9)
- Yanti. Risda, Sahmudi.akhmad & Syahrani (2020) *Analisis kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada toko kosmetik keyfha di kabupaten Tapin*. *Jurnal Manajemen* Vol 1(2)
- Zulkarnaen. Wandy & Amin. Neneng Nurbaeti (2018). *Pengaruh Strategi penetapan Harga Terhadap Konsumen Terhadap Rema Laundry dan Simply Fresh Laundry*. Vol 2(1)