

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang peneliti lakukan dalam skripsi ini, maka dapat dilihat bahwa:

1. Pada Indomaret Harga tidak berpengaruh pada kepuasan konsumen, karna harga pada produk itu sendiri masih terjangkau dan sesuai dengan manfaat yang diterima. Sementara pada pelayanaannya, Indomaret selalu menerapkan SOP yang ada yaitu 3S (*Salam, Senyum, Sapa*) yang sangat berpengaruh, hal ini terlihat dari banyaknya jawaban konsumen yang menyatakan bahwa mereka lebih puas karna merasa dihormati dan diberikan pelayanan yang terbaik saat berbelanja.
2. Pada Alfamart Harga juga tidak berpengaruh dalam kepuasan konsumen, karna harga pada produk itu sendiri masih terjangkau dan sesuai dengan manfaat yang diterima. Tetapi pada pelayanan yang diberikan banyak konsumen yang merasa kurang puas dengan pelayanannya karna sering tidak adanya sapaan ramah yang pelayan berikan kepada para konsumen ketika hendak berbelanja dan juga kurang sigapnya para pelayan dalam membantu konsumen saat berbelanja.

3. Antara Indomaret dan Alfamart dari segi Harga bahwa terkadang harga yang ada di Indomart itu lebih murah dibandingkan dengan Alfamart, begitu juga di Alfamart yang terkadang juga lebih murah dibandingkan dengan Indomart karenanya dari segi harga tidak terlalu berpengaruh. Tetapi dalam segi pelayanan, dari hasil wawancara pada konsumen Indomaret dan Alfamart banyak yang menyampaikan bahwa Indomaret lebih unggul pelayanannya dari Alfamart.

Perbedaan ini menjadi hal yang sangat berpengaruh terhadap para konsumen. Yaitu kepuasan dalam hal pelayanan. Mereka sangat senang ketika pegawai Indomaret dan Alfamart kota Serang tersebut selalu ramah dan menyapa ketika ada konsumen datang yang hendak berbelanja.

Dapat disimpulkan bahwa harga tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Sementara, kualitas pelayananlah yang berpengaruh terhadap konsumen Indomaret maupun Alfamart Kota Serang yang membuat mereka merasa puas ketika berbelanja disana.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka dapat dikemukakan beberapa saran sebagai berikut :

1. Kepada pihak Indomaret dan Alfamart harus terus menawarkan yang lebih terjangkau dan ekonomis, yaitu menawarkan harga yang lebih

murah/sama dengan pesaingnya agar konsumen tetap setia belanja di Indomaret atau Alfamart.

2. Untuk Indomaret harus bisa untuk mempertahankan pelayanan yang sudah bagus tersebut dan agar bisa membayar dengan menggunakan go-pay atau sejenisnya. Sementara itu, untuk Alfamart diharapkan dapat memperbaiki pelayanan yang dikeluhkan oleh konsumen guna mendapatkan kepuasan konsumen yang lebih banyak lagi.
3. Kepada konsumen Indomaret dan Alfamart hendaknya menjadi konsumen yang cerdas, harus memperhatikan harga suatu produk dengan baik, harus dapat memilah mana yang lebih murah. Dan juga memperhatikan pelayanan yang diberikan pihak minimarket, apabila pelayanan yang diberikan kurang memadai dan kurang sesuai dengan harapan, maka hendaknya memberikan kritik, keluhan dan saran sehingga pihak minimarket dapat memperbaiki kualitas pelayanan yang mereka berikan.