

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pengolahan data yang penulis lakukan pada Carrefour Cabang Bekasi *Blu Plaza* maka dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Dilihat dari Uji t, variabel nilai pelanggan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen di Carrefour Cabang Bekasi *Blu Plaza* Berdasarkan perhitungan yang diperoleh $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $12,700 > 1,659$ berarti H_0 ditolak dan H_a diterima dan dengan probabilitas signifikansi $0,000 < 0,005$, maka keputusannya adalah H_0 ditolak dan H_a diterima yaitu terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel nilai pelanggan terhadap kepuasan konsumen.
2. Variabel nilai pelanggan berpengaruh cukup positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,599 atau 59,9%. Selain itu juga nilai konstanta (a) sebesar 14,589 dan nilai koefisien regresi (b) bernilai positif sebesar 0,738.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka penulis memberikan saran kepada perusahaan supaya tingkat kepuasan konsumen di Carrefour Cabang Bekasi *Blu Plaza* lebih meningkat lagi dan dapat memenuhi target. Adapun saran tersebut adalah

1. Perusahaan harus meningkatkan nilai pelanggan supaya kepuasan konsumen meningkat. Untuk meningkatkan nilai pelanggan bisa dimulai dengan menganalisa penyebab rendahnya penilaian pelanggan terhadap pelayanan karyawan, kualitas

produk yang dijual dan atribut penunjang untuk pelayanan konsumen. Selanjutnya melakukan tindakan untuk mengatasinya.

Perusahaan juga harus memperhatikan faktor-faktor lain yang mempengaruhi pembentukan kepuasan konsumen selain dari nilai pelanggan karena masih ada 40,1 % faktor lain yang mempengaruhinya.

