

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil persamaan regresi linear berganda adalah  $Y=2,191 + 0,154 X_1 + 0,540 X_2$
2. Hasil uji t, nilai signifikansi variabel pelayanan ( $0,02 > 0,05$ ) artinya variabel pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Toko Aneka Jaya *Furniture* Langsa. Nilai signifikansi variabel harga ( $0,000 < 0,05$ ) artinya variabel harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Toko Aneka Jaya *Furniture* Langsa
3. Nilai F sig  $0,00 < 0,05$ , maka dapat dinyatakan secara statistik variabel layanan dan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Toko Aneka Jaya *Furniture* Langsa.
4. Hasil koefisien determinasi ( $R^2$ ) yang diperoleh sebesar 0,426 (42,6%) yang dapat dinyatakan bahwa variabel layanan dan harga memberikan pengaruh terhadap variabel kepuasan konsumen pada Toko Aneka Jaya *Furniture* Langsa sebesar 42,6% dan sisanya 57,4 % dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.
5. Hipotesis yang menyatakan :
  1. Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dapat diterima.

2. Harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dapat diterima.
3. Pelayanan dan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dapat diterima.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh, maka saran-saran yang dapat diberikan sebagai berikut:

1. Disarankan kepada Toko Aneka Jaya Furniture Langsa untuk lebih meningkatkan pelayanan kepada konsumen terutama dalam hal kemampuan karyawan dalam melayani dan memberikan informasi kepada pelanggan mengenai produk *furniture* di Toko Aneka Jaya *Furniture* Langsa dengan baik.
2. Sebaiknya Toko Aneka Jaya *Furniture* Langsa dapat menetapkan harga yang bersaing.