

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan, peneliti dapat menyimpulkan beberapa kesimpulan, di antaranya sebagai berikut:

1. Hasil analisis menunjukkan bahwa Kualitas Layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Santri. Artinya, semakin baik kualitas layanan yang diberikan oleh Toko Assanusi meliputi keramahan, ketepatan pelayanan, responsivitas, serta perhatian petugas maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan santri dalam berbelanja di toko tersebut. Temuan ini didukung oleh model *SERVQUAL* yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam jurnal (Yuhadi, 2022) yang menjelaskan bahwa kualitas layanan dibentuk oleh lima dimensi utama yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Ketika kelima dimensi tersebut berjalan dengan baik, maka pelanggan cenderung merasa puas terhadap layanan yang diberikan.
2. Berdasarkan hasil analisis, Harga terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Santri. Dengan demikian, semakin sesuai, terjangkau, dan wajar harga yang ditawarkan oleh Toko Assanusi, sehingga tingkat kepuasan juga semakin meningkat santri terhadap transaksi dan pengalaman berbelanja mereka di toko tersebut. Hasil penelitian ini juga didukung oleh teori kepuasan konsumen yang menyatakan bahwa kepuasan muncul ketika konsumen menilai bahwa nilai yang mereka dapatkan (*value*) sebanding atau lebih tinggi dari pengorbanan yang mereka keluarkan, dalam hal ini adalah harga. Menurut Kotler dan Keller Kotler dan Keller (2005) dalam Asmini (2019), persepsi harga bukan hanya dilihat dari nominalnya, tetapi juga dari apakah harga tersebut dianggap adil (*price fairness*) dan apakah harga tersebut memberikan nilai (*customer value*).

3. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa Kualitas Layanan dan Harga secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Santri. Dengan kata lain, ketika Toko Assanusi mampu memberikan pelayanan yang baik sekaligus menetapkan harga yang sesuai dan terjangkau, maka tingkat kepuasan santri akan meningkat secara keseluruhan terhadap pengalaman berbelanja di toko tersebut. Jika dibandingkan dengan penelitian terdahulu, hasil penelitian ini konsisten dengan sejumlah penelitian sebelumnya. Misalnya, penelitian Abdul Gofur (2019) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di PT Indosteger Jaya. Selain itu, Ugeng Budi Haryoko et al. (2020) juga menemukan bahwa harga dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen pada Firman Dekorasi.

B. Saran

Berdasarkan hasil Penelitian, terdapat beberapa saran, di antaranya sebagai berikut:

1. Saran untuk Toko Assanusi

Toko Assanusi disarankan supaya kualitas terus ditingkatkan layanan, terutama pada aspek kecepatan pelayanan, keramahan petugas, serta ketersediaan barang agar kepuasan santri semakin optimal. Selain itu, pengelola juga perlu menjaga konsistensi harga yang terjangkau dan sesuai dengan kebutuhan santri, serta melakukan evaluasi berkala terhadap produk yang paling diminati untuk memastikan stok selalu tersedia.

2. Berdasarkan hasil kuesioner, masih terdapat responden yang tidak setuju bahwa pegawai toko mampu memberikan informasi produk dengan jelas. Oleh karena itu, pengelola Toko Assanusi disarankan untuk meningkatkan pengetahuan produk dan kemampuan komunikasi pegawai agar pelayanan menjadi lebih jelas dan mudah dipahami, sehingga dapat meningkatkan kepuasan santri.
3. Berdasarkan hasil kuesioner, masih terdapat responden yang merasa kurang nyaman dengan harga yang ditawarkan oleh toko. Oleh karena itu,

pengelola Toko Assanusi disarankan untuk meninjau kembali kebijakan penetapan harga agar lebih terjangkau dan sesuai dengan daya beli santri, sehingga dapat meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pelanggan.

4. Berdasarkan hasil kuesioner, masih terdapat responden yang belum bersedia merekomendasikan Toko Assanusi kepada santri lainnya. Oleh karena itu, pengelola disarankan untuk terus meningkatkan kualitas layanan dan menyesuaikan harga agar mampu memberikan pengalaman berbelanja yang memuaskan, sehingga mendorong santri untuk merekomendasikan toko tersebut kepada pihak lain.

5. Saran Untuk Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain di luar kualitas layanan dan harga, seperti kualitas produk, kenyamanan toko, atau faktor lokasi, dengan demikian, dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan santri. Selain itu, penggunaan metode atau pendekatan penelitian yang berbeda juga dapat memperkaya hasil penelitian dan memberikan kontribusi lebih dalam terhadap pengembangan ilmu.