

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan data analisis dan hasil pembahasan di bab sebelumnya, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Hasil analisis deskriptif memberikan gambaran untuk kategori (PS-P) variabel Fasilitas 70.50% (baik), Lingkungan 74.05% (baik). Harga 79,30 (baik) promosi 75.60% (baik) dan kepuasan konsumen 81.60% (baik). Hal ini terbukti dan sesuai dengan hipotesis yang dibuat yakni baik.
2. Variabel Fasilitas (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y) pada Kost Adelia Kota Kupang. Jika dibandingkan dengan hipotesis yang dibuat, maka hipotesis dalam penelitian ini terbukti.
3. Variabel Lingkungan (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y) pada Kost Adelia Kota Kupang. Jika dibandingkan dengan hipotesis yang dibuat, maka hipotesis dalam penelitian ini terbukti.
4. Variabel Harga (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y) pada Kost Adelia Kota Kupang. Jika dibandingkan dengan hipotesis yang dibuat, maka hipotesis dalam penelitian ini terbukti.
5. Variabel Promosi (X4) berpengaruh positif dan signifikan terhadap

kepuasan konsumen (Y) pada Kost Adelia Kota Kupang. Jika dibandingkan dengan hipotesis yang dibuat, maka hipotesis dalam penelitian ini terbukti

6. Variabel Fasilitas, Lingkungan, Harga, dan Promosi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Kost Adelia Kota Kota Kupang. Jika dibandingkan dengan hipotesis yang dibuat, maka hipotesis dalam penelitian ini terbukti.
7. Hasil koefisien determinasi (R^2) adalah 85.1% yang merupakan kontribusi dari variabel Fasilitas, Lingkungan Harga dan Promosi, sedangkan sisanya yaitu 14.9% dapat dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian ini.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, dapat diberikan saran sebagai berikut:

1. Kost Adelia Kota Kupang diharapkan memperhatikan Fasilitas yang disediakan, dengan cara mempertahankan fasilitas yang diperlukan konsumen, serta tanggap secara cepat terhadap berbagai kerusakan fasilitas yang ada.
2. Lingkungan Kost Adelia Kota perlu lebih ditingkatkan lagi seperti: membuang sampah pada tempatnya, menyapu, menanan pohon. Karena dengan lingkungan yang bersih, aman dan sehat dapat memberikan kenyamanan kepada konsumen untuk tinggal lebih lama serta menjaga citra yang baik di lingkungan kost sekitarnya.
3. Kost Adelia Kota Kupang perlu lebih menawarkan harga yang cukup

bersaing dengan kompetitor lainnya yang sesuai dengan keadaan kost, serta menerapkan sistem pembayaran yang dapat meringankan atau memudahkan mahasiswa dalam proses pembayaran.

4. Kost Adelia Kota Kupang melakukan promosi dan menawarkan kepada konsumen agar dapat memotivasi konsumen untuk merasakan kepuasan pada Kost Adelia Kota Kupang serta meningkatkan promosi melalui media sosial. Semakin menarik promosi yang dibuat akan menarik minat konsumen untuk menggunakan jasa, jika konsumen merasa puas dengan promosi yang ditawarkan, konsumen akan memberitahukan kepada orang lain tentang promosi yang didapatkan.
5. Bagi Peneliti selanjutnya dapat mengembangkan penelitian ini dengan menambah variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen. Selanjutnya penelitian dengan variabel yang mencakup lebih banyak variabel, akan dapat menghasilkan kesimpulan yang lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Daryanto, 2011, **Manajemen Pemasaran** Cet.1. Bandung Satu Nusa, 2011
- Handi Irwan, 2004, **10 Prinsip Kepuasan Konsumen** edisi 5. Jakarta Elex media.
- Kotler, Philip and Amstrong, 2004, **Marketing Management**. The Millenium Edition. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall. Bob Sabran (Penerjemah) 2004 **Manajemen Pemasaran**. Edisi Milenium, jilid 1, PT Prenhalindo.
- Kotler, Philip and Amstrong, 2005, **The Basic of Marketing**. New Jersey Prentice Hall. Bob Sabran (penerjemah) 2006, **Dasar-dasar Pemasaran**. PT Indeks Jakarta: Prenhallindo.
- Kotler, Philip and Amstrong, 2009, **Principles of Marketing**, Prentice-hall. New Jersey. Bob Sabran (Penerjemah) 2009. **Prinsip-prinsip Manajemen Pemasaran**. Edisi 3 Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip 2008, **Marketing Management** 12th edition vol 2. New Jersey, Prentice Hall. Bob Sabran (Penerjemah) 2009 **Manajemen Pemasaran**. Edisi 12 jilid 2 Jakarta: Indeks
- Levy & Weitz, 2001, **Retailing Management**, 4th Edition, New York: Mc. Graw Hill. Lina Salim (Penerjemah) 2002, **Manajemen Ritel**. Edisi 4, Jakarta: Erlangga.
- Rangkuti, Freddy 2006. **Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Konsumen**. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Rangkuti, Freddy 2009, **Strategi Promosi Yang Kreatif**, edisi pertama, cetakan pertama, Penerbit: Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Riduwan. 2004. **Metode dan Teknik Menyusun Tesis**, Alfabeta: Bandung.
- Sudaryono, 2016, **manajemen pemasaran** yogyakarta penerbit Andi
- Sugiyono, 2001, **Metode Penelitian**, Bandung: CV Alfa Baru
- Sugiyono 2007. **Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D** Bandung: Alfabeta.
- Sumayang, Lalu. 2003. **Dasar-dasar Manajemen Produksi dan Operasi** Jakarta: Salemba Empat

Tjiptono, Fandy & Gregorius Chandra 2006. *Manajemen Pelayanan Jasa*
Yogyakarta: Andi

Skripsi:

Astra (2019) :” *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Studi Kasus Komplek Perumahan Bumi Asri Medan*”. Skripsi Universitas Sumatera Utara.

Bayuardi (2003):” *Analisis pengaruh Lokasi, Lingkungan Perumahan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Perumahan Bukit Permata Puri Semarang*’. Skripsi prodi Manajemen Unika Soegijapranata.

Ekawati (2016): *pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Lokasi, dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Apartemen Gren Bay di Jakarta Utara*. skripsi fakultas Ekonomika dan Bisnis.

Gery Muhammad (2018) : *pengaruh kualitas pelayanan lokasi dan promosi terhadap kepuasan konsumen The Aliga Hotel Padang*. skripsi fakultas Ekonomi Manajemen

Laiskodat (2020): “*pengaruh kualitas pelayanan, promosi online dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada hotel pelangi Kota Kupang*” skripsi fakultas Ekonomi Manajemen Universitas Katolik Widya Mandira Kupang

Nasution (2021): “*Pengaruh Harga, Lokasi, Fasilitas Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Perumahan Villa Pertiwi*”. Skripsi fak Ekonomi dan Bisnis Universitas Labuhanbatu.

Permatasari (2015):” *Pengaruh Harga, Desain Produk, Lokasi, Investasi Dan Lingkungan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Villa Mas di Kota Pontianak*”. skripsi Manajemen.

Poniman (2016) dengan judul: “*Pengaruh Harga Pelayanan, Lingkungan, Kualitas Produk, Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Dealer Kusuma Motor Surakarta*”. Skripsi STIE “AUB” Surakarta.

Utami (2017): *Pengaruh Harga, Lokasi, dan Fasilitas, terhadap kepuasan konsumen pada Perumahan Murah di Hadrah Proerty*. skripsi fakultas Ekonomi