



### **Hak cipta dan penggunaan kembali:**

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

### **Copyright and reuse:**

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Simpulan

Penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Niat Beli Konsumen Pada Alfamart di Jakarta”, menggunakan metode kuesioner untuk mengumpulkan data dari 135 responden. Data-data tersebut kemudian diuji dan diolah menggunakan SPSS versi 22. Berdasarkan hasil uji regresi linear sederhana diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan memberikan pengaruh terhadap variabel niat beli sebesar 63,6%. Hal ini berarti bahwa kualitas pelayanan (X) dari Alfamart di Jakarta memberikan kontribusi sebesar 63,6% terhadap niat beli (Y) mahasiswa. Sedangkan, 36,4% lainnya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Melalui hasil uji tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa  $H_0$  dalam penelitian ini ditolak, sedangkan  $H_a$  diterima. Sehingga, dapat dinyatakan bahwa terdapat pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap variabel niat beli konsumen pada Alfamart di Jakarta.

U N I V E R S I T A S  
M U L T I M E D I A  
N U S A N T A R A

## **5.2. Saran**

### **5.2.1. Saran Akademis**

Karena penelitian ini telah membahas mengenai konsep kualitas layanan terhadap niat beli menggunakan pendekatan kuantitatif, diharapkan penelitian selanjutnya dapat menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus agar dapat lebih spesifik dalam menggambarkan konsep kualitas layanan yang diterapkan suatu perusahaan dalam memengaruhi niat beli. Lalu, untuk penelitian selanjutnya juga diharapkan dapat meneliti menggunakan teori lain seperti kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan atau loyalitas konsumen.

### **5.2.2. Saran Praktis**

Bagi ritel Alfamart khususnya di Jakarta, mungkin dapat lebih meningkatkan kualitas layanannya terutama pada aspek penanganan komplain dari pelanggan. Karena berdasarkan hasil pernyataan mengenai penanganan komplain dari pelanggan, responden yang menjawab tidak setuju cukup banyak.

U N I V E R S I T A S  
M U L T I M E D I A  
N U S A N T A R A