

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Kesimpulan dari hasil penelitian yang berjudul “Kualitas produk, Harga dan Fasilitas terhadap kepuasan konsumen Seblak Nampol Palembang” yang datang dan kembali untuk makan di kedai seblak nampol adalah sebagai berikut:

1. Hasil penelitian diperoleh bahwa Kualitas Produk ( $X_1$ ) memiliki koefisien regresi sebesar 0,680 terhadap kepuasan konsumen (Y) dan nilai  $t_{hitung}$  4,098 dan  $t_{tabel}$  1,687 dengan tingkat signifikan  $0,00 < 0,05$ . hal ini berarti bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.
2. Hasil penelitian diperoleh bahwa Harga ( $X_2$ ) memiliki koefisien regresi sebesar 0,057 terhadap kepuasan konsumen ( Y ) dan nilai  $t_{hitung}$  0,395 dan  $t_{tabel}$  1,687 dengan tingkat signifikan  $0,695 > 0,05$ . hal ini berarti bahwa harga tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen.
3. Hasil penelitian diperoleh bahwa Fasilitas ( $X_3$ ) memiliki koefisien regresi sebesar 0,254 terhadap kepuasan konsumen ( Y ) dan nilai  $t_{hitung}$  2,131 dan  $t_{tabel}$  1,687 dengan tingkat signifikan  $0,40 > 0,05$ . hal ini berarti bahwa harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

4. Hasil penelitian diperoleh bahwa seluruh variabel independen Kualitas produk, harga dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen memiliki nilai signifikan sebesar  $0,212 > 0,05$  atau dapat dilihat dari nilai (*ANNOVA*)  $t_{hitung} 16,751 > t_{tabel} 2,87$ . Hal ini berarti kualitas produk, harga dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

## **B. Saran**

Penulis menyadari masih terdapat keterbatasan yang muncul dalam pelaksanaan penelitian ini. Oleh karena itu hasil penelitian ini belum dikatakan sempurna. Namun dengan demikian penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi. Berdasarkan hasil penelitian terdapat hal yang harus dilakukan lebih lanjut diantaranya:

1. Untuk Kualitas Produk, seblak nampol harus memperhatikan mutu produk, agar konsumen dapat merasa puas atas produk yang di berikan oleh seblak nampol.
2. Untuk Harga, yang perlu diperhatikan keseimbangan antara produk yang diberikan dengan harga harus diperhatikan agar konsumen merasa pantas dengan apa yang telah diberikan berdasarkan nominal uang, dan bisa memberikan discount harga kamar atau event-event tertentu.
3. Untuk Fasilitas, seblak nampol harus selalu memperhatikan fasilitas-fasilitas yang dibutuhkan oleh konsumen atau memperhatikan saran-saran konsumen, agar fasilitas yang diinginkan konsumen selalu terwujud untuk kebaikan seblak nampol.

4. Untuk Kepuasan Konsumen, seblak nampol harus memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin atau memberikan fasilitas yang bagus tanpa menaikkan harga, itu akan membuat konsumen akan merasa puas.

## DAFTAR PUSTAKA

Albertus Feri Rostya Adi. (2012). “Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan(Studi pada Waroeng Spesial sambal cabang Lampersari Semarang).

Asti Prastiwi “*Pengaruh kualitas produk, harga dan promosi terhadap kepuasan konsumen PT.MATAHARI Sakti Surabaya*”.

Asep Sukmo Raharjo.(2009). *Pengaruh Fasilitas, Pelayanan, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Internet Di Kecamatan Gajahmungkur Semarang. Skripsi.* Universitas Negeri Semarang.

Angipora, *Dasar-dasar Pemasaran Cetakan Kedua*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006).

Dr.Saifudin Azwar,M.A, *Tes Prestasi, Fungsi dan Pengembangan Prestasi Belajar*, (Yogyakarta: Pustaka belajar, 2012).

Erna supriyanti DKK “*pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan masyarakat (studi pada kelurahan sambireji kecamatan gayamsari semarang)*”2016.

Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, (Malang Bayumedia Publishing, 2008).

Hanifiyatun Samhah dkk (2015). *Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen OOST Kafe Surabaya.*

Husein Umar, *Desain Penelitian MSDM dan perilaku karyawan*, (Jakarta Rajawali, 2008).

Iqbal krisdayanto DKK “analisis pengaruh harga, kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi terhadap kepuasan konsumendi i cafe lina putra net bandung” 2015.

Juliansyah Noor, *Metodelogi Penelitian: Skripsi, Tesis Disertasi, dan Karya Ilmiah*, (Jakarta: Kencana, 2012).

Kotler, P. (1988). *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian jilid 2*. (terjemahan jaka wasana). Jakarta: Erlangga (Edisi asli diterbitkan tahun 1988 oleh Prentice Hall Inc.).

Kotler, P., & G. Amstrong. (2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran jilid 1*. (Terjemahan Bob Sabran). Edisi ke 12. Jakarta: Erlangga (edisi asli diterbitkan tahun 2008 oleh Pearson Education Inc. Pearson Prentice Hall).

Kotler, P., & K.L. Keller. (2009). *Manajemen pemasaran jilid 1*. (terjemahan Bob Sabran). Cetakan ke 13. Jakarta: Erlangga (edisi asli diterbitkan tahun 2009 oleh Pearson Education Inc. New Jersey Upper Sadle River).

Khoirulloh, Andi tri haryono, Heru sri wulan “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan Variabel Intervening (studi pada roti bakar breadhouse sirojudin, Tembalang Semarang).

Lumintang, G., & R Jopie J. (2015). “Analisis kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen pada Holland Bakery Boulevard Manado. *Jurnal EMBA*, vol 3 no 1, ISSN: 2302-1174.

Murwatiningsih dan Erin puri apriliani “Pengaruh Resiko dan Harga terhadap Keputusan Pembelian Melalui Kepercayaan Konsumen.

Nikho Ardhyanto dkk.(2013). Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan, Potongan Harga terhadap kepuasan konsumen KFC Semarang (Studi kasus pada Mahasiswa Fakultas Sosial dan Ilmu Politi Diponegoro).

Panzy Syaparilwadi, Aditya Wardhana “*Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Konveksi Fazry*”. Jurnal e- Proceeding of Management : Vol.2, No.3 Desember 2015.

Philip Kotler dan G Amstrong, *Dasar-dasar Pemasaran Jilid 2 edisi Bhs. Indonesiadari Principles of Marketing*, (Jakarta : PT Perlindo, 1998).

Rina Sukmawati “pengaruh kualitas produk, harga dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen Garden Cafe koperasi mahasiswa universitas Negeri Yogyakarta”.

Syahrum dan Salim, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Bandung: Citapustaka Media).

Sugiyono, *Metode Penelitian*, (Bandung : Alfabeta, 2013), hlm. 11

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&B*, (Bandung: Alfabeta, 2010).

Sugiyono, *Sistematika Untuk Penelitian*, (Bandung:Alfabeta, 2004).

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Research and Development*, (Bandung: Alfabeta, 2011).

Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*.

Tri hastuti handayani “pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan di kota solo”. 2013.

Tjiptono, F. (1997). *Strategi pemasaran*. Yogyakarta: Andi.

Yetty husnul hayati dan Gracia sekartaji “pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen di restoran bebek dan ayam goreng pak ndut solo”.  
Jurnal ilmiah manajemen fakultas ekonomi vol 1 no.1 tahun 2015.