

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan Rumah Makan Kejora Indah Palembang. Hal tersebut dapat ditunjukkan dengan koefisien regresi (b_1) sebesar 0,268, nilai thitung sebesar 2,550 dengan nilai signifikansi sebesar 0,013. Koefisien regresi mempunyai nilai positif dan nilai signifikansi kurang dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi kualitas produk Rumah Makan Kejora Indah maka kepuasan pelanggan akan meningkat.
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Rumah Makan Kejora Indah Palembang. Hal tersebut dapat ditunjukkan dengan koefisien regresi (b_2) sebesar 0,193, nilai thitung sebesar 2,143 dengan nilai signifikansi sebesar 0,036. Koefisien regresi mempunyai nilai positif dan nilai signifikansi kurang dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan Rumah Makan Kejora Indah maka kepuasan pelanggan juga akan semakin meningkat
3. Terdapat pengaruh positif dan signifikan Harga terhadap kepuasan pelanggan Rumah Makan Kejora Indah Palembang. Hal tersebut dapat

ditunjukkan dengan koefisien regresi (b_3) sebesar 0,455, nilai t_{hitung} sebesar 4,741 dengan nilai signifikansi 0,000. Koefisien regresi mempunyai nilai positif dan nilai signifikansi kurang dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa pada tingkat harga tertentu, apabila manfaat yang dirasakan Rumah Makan Kejora Indah meningkat, maka nilainya akan meningkat. Dengan demikian, apabila nilai yang dirasakan Rumah Makan Kejora Indah semakin tinggi, maka akan menciptakan kepuasan pelanggan.

4. Terdapat pengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama dari variabel kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan Rumah Makan Kejora Indah Palembang. Hal ini ditunjukkan dengan hasil pengujian dengan uji f yang diperoleh nilai f_{hitung} sebesar 30.199 dengan nilai signifikansi f sebesar 0,000 atau kurang dari 0,05.

B. Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan dalam penelitian ini diketahui bahwa kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga secara parsial maupun simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, maka dapat diberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi Rumah Makan Kejora Indah

Terhadap hasil yang telah diperoleh, ada beberapa saran yang diharapkan mampu memberikan masukan dalam bentuk ide atau pemikiran sehingga nantinya dapat meningkatkan intansi, antara lain:

Kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga yang sudah diterapkan merupakan faktor peningkatan kepuasan pelanggan oleh sebab itu diharapkan kepada pihak rumah makan agar kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga yang ada untuk dipertahankan dan terus untuk ditingkatkan agar apa yang menjadi harapan rumah makan bisa terlaksana dan kepuasan pelanggan pun dapat meningkat.

2. Bagi Penelitian Selanjutnya

- a. Masih terdapat faktor- faktor lain yang masih berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, maka dari itu, diharapkan penelitian ini dapat dilanjutkan oleh peneliti lain dengan melibatkan faktor- faktor yang belum diteliti.
- b. Mengingat masih adanya variabel di luar penelitian yang mempengaruhi kepuasan pelanggan sebesar 45,8% maka peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian dengan meneliti variabel lain yang ada di luar penelitian ini atau dengan mengkombinasikan variabel yang terdapat dalam penelitian ini dengan variabel lain seperti kepercayaan merek, citra produk, promosi, garansi, dan distribusi.