

## **BAB VI**

### **SIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN**

#### **6.1 Simpulan**

1. Kualitas produk ( $X_1$ ) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y). Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil dari t hitung sebesar 2,752 lebih besar dari t tabel sebesar 1,985, dengan tingkat signifikansi lebih kecil dari 0.05. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen secara parsial.
2. Harga ( $X_2$ ) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y). Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil dari t hitung sebesar 3,703 lebih besar dari t tabel sebesar 1,985, dengan tingkat signifikansi lebih kecil dari 0.05. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel harga berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen secara parsial.
3. Pelayanan ( $X_3$ ) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y). Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil dari t hitung sebesar 9,556 lebih besar dari t tabel sebesar 1,985, dengan tingkat signifikansi lebih kecil dari 0.05. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel pelayanan berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen secara parsial.
4. Secara bersama-sama (simultan) variabel kualitas produk ( $X_1$ ), harga ( $X_2$ ), dan pelayanan ( $X_3$ ) berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen (Y). Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikan Fhitung 77,462 lebih besar dari Ftabel 2,70 dan tingkat signifikansi 0.000 lebih kecil dari *alpha* 0.05.

#### **6.2 Implikasi**

Dari hasil kesimpulan penelitian ini terbukti bahwa variabel kualitas produk, harga dan pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Warung Makan Kartika Sari Surabaya. Variabel yang paling berpengaruh dominan adalah variabel pelayanan, itu artinya bahwa pelayanan di Warung Makan Kartika Sari Surabaya harus terus ditingkatkan, karena pesaing bisnis di dunia kuliner sangat banyak sekali, yang membuat konsumen puas dan akhirnya kembali lagi untuk membeli bukan dari soal harga yang sudah menjadi rata-rata antara satu warung dengan warung yang lain, tapi pelayanan yang memuaskan yang paling berpengaruh. Karena pelayanan sudah mencakup bahasan kualitas produk dan harga, sehingga mempengaruhi kepuasan konsumen.

### **6.3 Saran**

Beberapa saran yang dapat dikemukakan sebagai pertimbangan bagi perusahaan dan penelitian lebih lanjut antara lain:

#### **a) Bagi Warung Makan Kartika Sari Surabaya**

1. Hendaknya Warung Makan Kartika Sari Surabaya terus memantau masalah kualitas produk, harga dan pelayanan yang diberikan kepada konsumen sehingga konsumen merasa puas dengan makan di Warung Makan Kartika Sari Surabaya, dan lebih fokus pada pelayanan.
2. Terus melakukan riset pasar agar mengetahui perkembangan para competitor di sekitar Warung Makan Kartika Sari Surabaya, dan terus memberikan yang terbaik kepada konsumen.

#### **b) Bagi Peneliti Selanjutnya**

Bagi peneliti yang akan melakukan penelitian selanjutnya, penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai referensi, pendukung, pedoman, pembanding, dan diharapkan untuk menambah variabel lain yang dapat dijadikan indikator dalam penelitian lanjutan tentang kepuasan konsumen.