

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas Produk (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. yang artinya bahwa semakin baik kualitas produk yang diberikan maka kepuasan pelanggan akan semakin meningkat.
2. Kualitas Pelayanan (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan yang artinya bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka kepuasan pelanggan akan semakin meningkat.
3. Harga (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Yang artinya bahwa harga yang di ditawarkan oleh Kober Mie Setan terjangkau, sesuai dengan taraf kemampuan atau daya beli pelanggan serta sesuai dengan kualitas produk yang di rasakan. Jika Kober Mie Setan memasang harga yang lebih menarik lagi maka akan semakin meningkatkan kepuasan pelanggan.
4. Berdasarkan pengujian secara simultan (uji F) menunjukkan hasil bahwa variabel Kualitas Produk (X1), Kualitas Pelayanan (X2), dan Harga (X3) secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Kober Mie Setan (Y).
5. Berdasarkan uji partial (uji t) menunjukkan hasil bahwa seluruh variabel dependen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Kober Mie Setan (Y)
6. Kualitas Pelayanan (X2) berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan pelanggan Kober Mie Setan (Y)

5.2 Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan yang telah ditetapkan dapat diberikan beberapa saran:

1. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan masukan dan gambaran bagi pihak Kober Mie Setan dalam hal meningkatkan kepuasan pelanggan.
2. Kober Mie Setan harus lebih meningkatkan kualitas produknya karena dari hasil penelitian ini menyatakan bahwa kualitas produk memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan, misalnya

dengan menambahkn cita rasa baru, penyajian yang unik, menambahkan beberapa menu baru dengan berbagai varian .

3. Kober Mie Setan hendaknya lebih mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanannya, karena berdasarkan hasil penelitian kualitas Pelayanan memberikan pengaruh yang nyata terhadap kepuasan pelanggan. Maka karyawan harus lebih baik lagi dalam melayani pelanggan. Misalnya adanya karyawan khusus untuk menyambut kedatangan pelanggan, memberikan fasilitas yang lebih memadai seperti ruang tunggu pada saat pengantrian, melakukan komunikasi yang efektif dengan pelanggan yaitu dengan memberikan perhatian, melayani dengan senyuman, memberikan feed back, jika ada keluhan dari pelanggan segera ditanggapi, jika terjadi konflik segera di selesaikan dengan baik, jangan menghakimi pelanggan yang salah, pastikan tidak terjadi miskomunikasi, berikan nilai lebih pada pelanggan setia seperti memberi diskon khusus, mengadakan undian di hari-hari tertentu. Karena kepuasan pelanggan tidak hanya diukur dengan kualitas produk saja tetapi dari bagaimana cara penjual melayani pelanggan dan mempertahankan kepuasan pelanggan.
4. Mengenai harga, karena harga yang ditawarkan Kober Mie Setan relatif murah dan kompetitif yang artinya dapat bersaing dengan harga produk sejenis lainnya. Maka Kober Mie Setan hendaknya lebih mempertahankan standart harga yang sesuai dengan kemampuan daya beli pelanggan dan memasang harga yang lebih menarik seperti memberikan potongan harga kepada pelanggan dan memberikan tawaran yang inovatif.
5. Bagi peneliti selanjutnya hendaknya menambahkan variable lain diluar variable yang digunakan peneliti sebelumnya tentunya dalam hal yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan sehingga bisa mendapatkan hasil penelitian yang lebih luas dan lebih maksimal.