

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen seperti yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, diperoleh simpulan dan saran sebagai berikut:

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil dari penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga, sebagaimana telah diuraikan pada bab sebelumnya maka diperoleh simpulan penelitian sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan, diperoleh hasil  $\beta_1$  sebesar 3,933 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Hal ini menunjukkan bahwasanya variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) memiliki pengaruh positif serta signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y) di Mie Gacoan.
2. Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan, diperoleh hasil  $\beta_2$  sebesar 3,747 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Hal ini menunjukkan bahwasanya variabel Harga ( $X_2$ ) memiliki pengaruh positif serta signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y) di Mie Gacoan.

#### **5.2 Saran**

Penulis memberikan saran dengan harapan dapat bermanfaat dan berguna bagi piha yang berkepentingan. Adapun saran tersebut adalah sebagai berikut:

1. Untuk Kualitas Pelayanan di Mie Gacoan perlu lebih diperhatikan lagi dan dikaji kembali pada bagian Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen. Hal ini disebabkan oleh skor jawaban responden terendah mengenai rata-rata jawaban terendah pada indikator Kualitas Pelayanan dengan pernyataan “Karyawan Mie Gacoan tidak menawarkan produk terbaru”. Hal ini berarti Kualitas Pelayanan yang kurang memenuhi kepuasan konsumen akan memberikan menurunnya kepuasan konsumen, apalagi untuk Mie Gacoan banyak sekali saingan yang sejenis. Pelayanan yang baik akan memberikan

dampak positif terhadap kepuasan konsumen, hal ini akan meningkatkan Kepuasan Konsumen. Oleh sebab itu, Perusahaan harus memperhatikan pelayanan yang baik agar konsumen pun akan lebih tertarik membeli dan merasa puas yang diberikan oleh perusahaan.

2. Dari data hasil kuesioner pada variabel Harga rata-rata jawaban responden terendah pada indikator “Mie Gacoan selalu memberikan promo pada waktu tertentu”. Hal ini berarti Mie Gacoan tidak pernah memberikan promo pada waktu tertentu, Hal ini menunjukkan harga harus meningkatkan kepuasan konsumen yang baik, agar konsumen dapat menghasilkan kepuasan konsumen yang maksimal. Oleh sebab itu, perusahaan agar memberikan promo yang menarik untuk konsumen agar sesuai dengan keinginan konsumen agar mendapatkan Kepuasan Konsumen.
3. Dari data hasil kuesioner pada variabel responden terendah dengan indikator Kepuasan Konsumen dengan pernyataan “Saya berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan karena rasa yang sesuai”. Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan harus memperhatikan tentang kepuasan konsumen dari segi kualitas pelayanan, harga, serta yang lainnya agar konsumen selalu ingin berkunjung kembali. Oleh sebab itu, kepuasan konsumen selalu diperhatikan secara detail agar konsumen selalu merasa puas dan dapat meningkatkan kepercayaan konsumen.