

BAB V

PENUTUP

2.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisa data dan pembahasan sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh *positif* dan signifikan kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen sate sosis dan seafood bangdoy. Hal tersebut dapat ditunjukkan nilai konstanta menunjukkan angka 35,572; koefisien regresi variabel kualitas produk 0,008; koefisien regresi variabel kualitas layanan 0,290 dan signifikan T sebesar 0,000. Hal itu menunjukkan bahwa nilai konstanta, koefisien variabel kualitas produk dan kualitas layanan mempunyai nilai *positif*. Dan nilai signifikan T kurang dari 0,05 ($p < 0,05$) maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis untuk variabel ini diterima. Artinya adalah terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen pada Sate Sosis dan Seafood Bangdoy.
2. Variabel kepuasan konsumen memiliki lima dimensi variabel, dimensi variabel tersebut adalah kepuasan pelanggan terhadap produk, kesesuaian pelayanan, kesesuaian harga dengan produk, minat berkunjung kembali, dan kesediaan merekomendasikan. Dan masing – masing dari dimensi variabel itu diwakili oleh dua indikator pernyataan. Berikut adalah rekapitulasi dari indikator pernyataan dalam tiap dimensi variabel kepuasan konsumen:
 - a. Kepuasan pelanggan terhadap produk

Pembahasan sebelumnya menunjukkan bahwa seluruh responden memberikan respon positif pada indikator kepuasan pelanggan terhadap produk. Hal ini dilihat dari 21 orang atau 70% responden yang menyatakan sangat setuju dan 9 orang atau 30% responden yang setuju dengan pernyataan makanan yang diperoleh sesuai dengan yang diharapkan. Kemudian, pernyataan rasa yang sesuai dengan yang ditawarkan mendapatkan respon sangat setuju dari 25 orang atau 83,3% responden dan respon setuju dari 5 orang atau 16,7% responden.

b. Kesesuaian pelayanan

Berdasarkan data yang diperoleh melalui kuesioner, terdapat hasil yang sama pada dua pernyataan yang mewakili kesesuaian pelayanan. Terdapat 24 orang atau 80% responden yang sangat setuju dan 6 orang atau 20% responden yang setuju dengan pernyataan pelayanan kebersihan yang baik dan pelayanan kecepatan yang diberikan memuaskan. Artinya, indikator kesesuaian pelayanan mendapatkan respon yang 100% positif dari para responden.

c. Kesesuaian harga dengan produk

Berdasarkan pembahasan sebelumnya, dapat dilihat bahwa pernyataan harga produk mendapatkan respon sangat setuju dari 22 orang atau 73,3% dan respon setuju dari 8 orang atau 26,7%. Selanjutnya, pernyataan porsi makanan sebanding dengan harga produk mendapatkan respon sangat setuju dari 24 orang atau 80% dan respon setuju dari 6 orang atau 20% responden. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa kesesuaian harga dengan produk mendapatkan respon positif dari konsumen Sate Sosis dan Seafood Bangdoy.

d. Minat berkunjung kembali

Data pada pembahasan sebelumnya di atas, data menunjukkan hasil yang sama pada dua pernyataan yang mewakili minat berkunjung kembali. Terdapat 24 orang atau 80% responden yang sangat setuju dan 6 orang atau 20% responden yang setuju dengan pernyataan berminat untuk berkunjung kembali karena produk yang memuaskan dan berminat untuk berkunjung kembali karena harga terjangkau. Artinya, 100% konsumen berminat untuk berkunjung kembali ke warung Sate Sosis dan Seafood Bangdoy.

e. Kesiediaan merekomendasikan

Berdasarkan pembahasan sebelumnya, data diatas menunjukkan bahwa pernyataan tentang merekomendasikan sebagai kuliner makanan dengan harga terjangkau mendapatkan respon sangat setuju dari 23

orang atau 76,7% responden dan respon setuju dari 7 orang atau 23,3% responden. Selanjutnya, pernyataan menyarankan kerabat untuk membeli mendapatkan respon sangat setuju dari 24 orang atau 80% responden dan responden setuju dari 6 orang atau 20% responden. Sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh responden bersedia untuk memberikan rekomendasi Sate Sosis dan Seafood Bangdoy pada teman dan kerabatnya.

2.2 Saran

Adapun saran yang dapat penulis disampaikan kepada pihak pelaku usaha sate sosis dan seafood BangDoy yaitu sebagai berikut:

1. Berdasarkan kesimpulan di atas menunjukkan bahwa Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan, meskipun begitu pihak pemilik usaha harus selalu konsisten dalam menjaga kualitas produk makanan yang disajikan. karena jika kualitas produk menurun maka akan berdampak buruk terhadap tingkat kepuasan konsumen, maka dari itu pemilik usaha harus tetap dan menjaga kualitas produk agar kepuasan konsumen tetap terjaga /positif.
2. Berdasarkan kesimpulan di atas menunjukkan bahwa Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan, meskipun begitu pihak pemilik usaha harus selalu konsisten dalam menjaga kualitas layanan yang diberikan. Dengan meningkatkan kecepatan, keramahan dan ketanggapan pelayanan agar lebih responsif dan handal. Hal tersebut dilakukan untuk menjaga dan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan agar tingkat kepuasan konsumen tidak menurun.