

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dari analisis data pada bab IV yang telah dibahas oleh penulis, maka dapat diambil kesimpulan untuk penelitian ini, berikut ini adalah kesimpulan dalam penelitian:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen sehingga hipotesis yang diajukan diterima. Hal ini mengindikasikan bahwa perubahan yang terjadi pada kualitas pelayanan berpengaruh signifikan positif pada kepuasan konsumen. Pengaruh kualitas pelayanan yang signifikan positif terhadap kepuasan konsumen menunjukkan bahwa jika kualitas pelayanan mengalami peningkatan maka kepuasan konsumen juga akan mengalami kenaikan, dan begitu juga sebaliknya.
2. Harga berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen sehingga hipotesis yang diajukan diterima. Hal ini mengindikasikan bahwa perubahan yang terjadi pada harga berpengaruh signifikan positif pada kepuasan konsumen. Pengaruh harga yang signifikan positif terhadap kepuasan konsumen menunjukkan bahwa jika harga semakin murah maka kepuasan konsumen mengalami kenaikan dan begitu juga sebaliknya.
3. Kualitas pelayanan dan harga berpengaruh secara simultan terhadap variabel terikat yaitu kepuasan konsumen selama periode penelitian. Artinya setiap perubahan yang terjadi pada variabel independen yaitu kualitas pelayanan dan harga secara simultan atau bersama-sama akan berpengaruh pada kepuasan konsumen pada Rumah Makan Bakmi Jogja Mbah Padmo Duta Harapan Bekasi. Apabila Rumah Makan Bakmi Jogja Mbah Padmo Duta Harapan Bekasi dapat mengoptimalkan kualitas pelayanan maka Rumah Makan Bakmi Jogja Mbah Padmo Duta Harapan Bekasi dapat meningkatkan kepuasan konsumen yang pada akhirnya dapat mencapai target unit entry yang diharapkan.

5.2 Implikasi Manajerial

Penelitian ini memiliki keterbatasan dan kekurangan, maka para penelitian yang akan datang disarankan hal-hal sebagai berikut:

Implikasi Manajerial dibuat berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, pada Rumah Makan Bakmi Jogja Mbah Padmo Duta Harapan Bekasi perlu melakukan peningkatan dari segi kualitas pelayanan memberikan bukti nyata dan memberikan kepedulian pada konsumen agar dapat menumbuhkan image untuk konsumen. Rumah makan ini harus memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang telah dijanjikan dengan cepat dan tanggap secara tepat waktu, konsumen akan bertambah kepuasan yang diberikan sesuai dirumah makan bakmi jogja mbah padmo duta harapan bekasi. Rumah makan ini dapat memberikan harga yang terjangkau kepada konsumen dengan tujuan agar konsumen kembali untuk membeli bakmi jogja mbah padmo duta harapan bekasi dan harus memberikan yang berkualitas, jika rumah makan dapat memberikan kualitas yang baik, konsumen akan minat berkunjung kembali dan bila konsumen sudah merasa puas dalam membeli bakmi jogja mbah padmo duta harapan bekasi yang telah diberikan, memungkinkan untuk konsumen merekomendasikan kepada keluarga atau teman dengan tujuan memberikan kepuasan kepada konsumen.