

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Harga berpengaruh positif secara parsial dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di Holland Bakery Jatirahayu
2. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif secara parsial dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di Holland Bakery Jatirahayu.
3. Harga dan Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di Holland Bakery Jatirahayu. Variabel yang lebih dominan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Holland Bakery Jatirahayu adalah variabel kualitas pelayanan, hal ini ditunjukkan oleh koefisien regresi kualitas pelayanan yang lebih besar dibandingkan dengan koefisien regresi harga.

5.2 Implikasi Penelitian

Beberapa saran yang dapat peneliti berikan terkait dengan hasil penelitian ini antara lain :,

1. Bagi pihak Holland Bakery Jatirahayu harus terus mempertahankan harga yang mereka tawarkan dengan harga yang terjangkau dan ekonomis, yaitu menawarkan harga yang lebih murah dibandingkan pesaingnya agar konsumen tetap setia memilih produk-produk yang ada di Holland Bakery Jatirahayu. Dan dianjurkan untuk terus menjaga dan meningkatkan pelayanan, terutama pelayanan dalam bentuk infrastruktur seperti tempat parkir, tempat tunggu (istirahat) karena belum memenuhi harapan konsumen, sehingga perlu ditingkatkan lagi.
2. Bagi pihak Holland Bakery Jatirahayu diharapkan menawarkan dengan harga yang terjangkau dan ekonomis, yaitu menawarkan harga yang lebih

murah/sama dibandingkan pesaingnya agar konsumen tetap setia memilih produk-produk yang ada di Holland Bakery Jatirahayu. Selain itu, diharapkan dapat mempertahankan kualitas pelayanan yang mereka berikan kepada konsumen guna memenuhi kepuasan konsumen, sehingga dapat menjaga kesetiaan konsumen. Apabila konsumen merasa puas terhadap harga dan pelayanan yang diberikan, maka konsumen akan merasa setia terhadap Holland Bakery Jatirahayu.

3. Bagi Holland Bakery Jatirahayu diharapkan dapat mempertahankan apa yang sudah dilakukan, dan dapat memperbaiki apa yang menjadi kekurangannya.
4. Bagi konsumen Holland Bakery Jatirahayu hendaknya menjadi konsumen yang cerdas, harus memperhatikan harga suatu produk dengan baik dan memperhatikan pelayanan yang diberikan pihak Holland Bakery Jatirahayu, apabila pelayanan yang diberikan kurang memadai dan kurang sesuai dengan harapan hendaknya memberikan kritik, keluhan dan saran sehingga pihak Holland Bakery Jatirahayu dapat memperbaiki kualitas pelayanan yang mereka berikan.