

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Tujuan penelitian ini adalah seberapa berpengaruhnya harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Pada penelitian ini peneliti memperoleh data melalui penyebaran kuesioner terhadap 100 responden, lalu data tersebut kemudian diolah menggunakan SPSS 24.0. Hasil Pengolahan data tersebut disimpulkan sebagai berikut :

1. Variabel Harga (X_1) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y).
2. Variabel Kualitas Pelayanan (X_2) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y) .
3. Variabel Harga (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y).

5.2 Implikasi Manajerial

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan diatas, maka penulis memberikan beberapa masukan yang bermanfaat untuk Pempek Gaby dalam menentukan kebijakan UMKM yang berkaitan dengan Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen dimasa yang akan datang yakni sebagai berikut :

1. Bagi penulis

Dari penelitian ini diharapkan akan menambah ilmu pengetahuan dan penerapannya kedalam dunia praktek manajemen sumber daya manusia khususnya UMKM tentang pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen.

2. Bagi Universitas

Memberikan beberapa informasi kepada pihak lain untuk melakukan penelitian lebih lanjut dan dapat menambah kepustakaan sebagai informasi bahan perbandingan bagi penelitian lain sebagai wujud Universitas Bhayangkara Jakarta Raya umumnya Fakultas Ekonomi pada khususnya program studi Manajemen.

3. Bagi Pelaku Usaha

Sebagai bahan informasi dan masukan bagi Pelaku usaha dalam memerhatikan Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya sebaiknya memasukan variabel bebas lainnya sebagai prediktor variabel bagi Harga dan Kualitas Pelayanan, sehingga dapat diperoleh informasi yang lebih banyak tentang faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Konsumen.

