

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari analisis penelitian dan pembahasan Tentang Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Minuman Teguk Pondok Ungu Permai, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan Harga (X_1) Terhadap Kepuasan Konsumen Di Minuman Teguk Pondok Ungu Permai.
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan (X_2) Terhadap Kepuasan Konsumen Di Minuman Teguk Pondok Ungu Permai.
3. Terdapat pengaruh positif dan signifikan Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Di Minuman Teguk Pondok Ungu Permai yang menyatakan bahwa sebesar $41,847 > 3,07$ (F tabel) dengan nilai sig. $0,000 < 0,05$ (α) atau nilai signifikan kurang dari 0,05. Maka dari itu H_0 ditolak atau H_a diterima yang berarti bahwa secara simultan Harga (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y). Hal ini juga menunjukkan bahwa Harga dan Kualitas Pelayanan merupakan variabel penting yang berpengaruh dengan Kepuasan Konsumen. Harga dan Kualitas Pelayanan harus diperhatikan oleh UMKM untuk membuat karyawan yang bekerja di UMKM merasa nyaman dalam bekerja. Harga dan Kualitas Pelayanan yang seimbang, akan membuat para konsumen senang dan tidak akan memiliki pemikiran untuk berhenti melakukan pembelian sehingga tingkat kenaikan Kepuasan Konsumen akan meningkat.

5.2. Implikasi Manajerial

Supaya adanya transaksi pembelian berulang maka kepuasan yang dirasakan oleh konsumen sangat berpengaruh. Hasil pada penelitian ini yaitu variabel harga dan variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Jadi dengan meningkatkan kepuasan konsumen, Minuman Teguk diharapkan dapat menetapkan harga yang sesuai dan memperbaiki kualitas layanan. Menetapkan harga yang sesuai dapat diterapkan dengan memperhatikan lagi produknya, seperti kemasan dapat di *design* lebih praktis, atau dengan menambahkan topping, hal ini dilakukan agar konsumen merasa *worth it* saat membeli minuman teguk dengan harga yang sudah di tetapkan.

Selain harga, kualitas layanan juga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. pelaku usaha di harapkan dapat memberikan kebutuhan konsumen. layanan yang baik apabila pelayanan yang diberikan sesuai/melebihi apa yang diharapkan konsumen. maka pelaku usaha dapat mengikuti pendidikan terkait pelayanan untuk menambah pengetahuan pelayanan dan produk.

