

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Bedasarkan hasil penelitian yang dilakukan berdasarkan pembahasan dan analisis, maka selanjutnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil penelitian ini H1 menyatakan bahwa variabel Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan di Fotocopy 66 di Bumi Sani Bekasi Timur. Dengan kata lain Kualitas Produk Fotocopy 66 yang ditawarkan disukai dan diminati oleh pelanggan.
2. Berdasarkan hasil penelitian ini H2 menyatakan bahwa variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan di Fotocopy 66 di Bumi Sani Bekasi Timur. Dengan kata lain Kualitas Pelayanan Fotocopy 66 sudah sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan.
3. Berdasarkan hasil penelitian ini H3 menyatakan bahwa variabel Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan di Fotocopy 66 di Bumi Sani Bekasi Timur. Dengan kata lain Harga yang ditawarkan oleh Fotocopy 66 tidak terjangkau terbilang cukup mahal

4. Berdasarkan hasil penelitian ini H4 dinyatakan bahwa Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan diatas maka penulis memberikan beberapa masukan yang bermanfaat untuk perusahaan, kampus, dan penelitian selanjutnya. Dalam penelitian ini berkaitan dengan variabel kualitas produk, kualitas pelayanan, harga terhadap kepuasan pelanggan dimasa yang akan datang, yaitu sebagai berikut :

1. Bagi Fotocopy 66
 - a. UMKM disarankan untuk memperhatikan kualitas produk yang dapat memacu ketertarikan konsumen untuk melakukan kepuasan pelanggan. Usaha yang dilakukan dengan cara mempertahankan produk yang disajikan untuk konsumen dengan penampilan menarik, hal ini mendapatkan respon tertinggi dari konsumen sehingga perlu dipertahankan. Fotocopy 66 harus menerapkan tampilan deskripsi yang lebih mudah agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan sehingga akan meningkatkan profit penjualan Fotocopy 66.
 - b. UMKM disarankan untuk memperhatikan kualitas pelayanan yang dapat memacu ketertarikan konsumen untuk melakukan kepuasan pelanggan. Usaha yang dilakukan dengan cara mempertahankan kesiapan karyawan dalam

menangani kebutuhan atau kesulitan konsumen, hal ini mendapatkan respon tertinggi dari konsumen sehingga perlu dipertahankan. Fotocopy 66 harus menerapkan kebersihan ruangan agar konsumen merasa lebih nyaman ketika berada di Fotocopy 66.

- c. UMKM harus memperbaiki harga dari kepuasan pelanggan agar menciptakan benak didalam konsumen untuk melakukan kepuasan pelanggan. Usaha yang dilakukan adalah mempertahankan harga produk sesuai dengan manfaat yang diperoleh pelanggan, hal ini mendapatkan respon tertinggi dari konsumen sehingga perlu dipertahankan. Fotocopy 66 harus menerapkan harga yang lebih terjangkau agar konsumen kembali berkunjung di Fotocopy 66.

2. Bagi Peneliti selanjutnya

- a. Untuk peneliti selanjutnya dalam melakukan penelitian dimasa yang akan datang mengenai kepuasan pelanggan hendaknya dapat menambahkan variabel lain seperti promosi, lokasi dan lainnya
- b. Dalam penelitian selanjutnya, disarankan untuk menambah sampel yang lebih banyak, hal ini bertujuan untuk keakuratan data yang lebih baik.

3. Bagi Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk menambah referensi mahasiswa sebagai bahan penelitian lanjutan yang lebih baik nantinya.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini telah dilaksanakan sesuai dengan prosedur ilmiah, namun demikian masih memiliki Beberapa keterbatasan dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam penelitian ini hanya terdiri dari 3 variabel yaitu kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga, sedangkan masih ada beberapa faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.
2. Adanya keterbatasan dalam proses pengambilan data menggunakan kuesioner yaitu mungkin terkadang jawaban tidak menunjukkan pendapat responden yang sebenarnya.

