

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 pelanggan di umkm JRA Kitchen. Hal ini dikarenakan umkm JRA Kitchen memberikan cita rasa yang sesuai dengan harga produk yang ditawarkannya.
2. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif secara parsial dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di umkm JRA Kitchen. Hal ini dikarenakan umkm JRA Kitchen memberikan kualitas pelayanan yang baik sehingga menumbuhkan rasa kepercayaan dari para pelanggan terhadap umkm ini.
3. Harga dan Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di umkm JRA Kitchen. Hal ini dikarenakan pelanggan merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh umkm JRA Kitchen.
4. Harga dan Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan Pelanggan juga dibuktikan dengan karakteristik responden yang melakukan pembelian lebih dari 1 kali sebanyak 93%, hal tersebut membuktikan bahwa Harga dan Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan sehingga pelanggan akan melakukan pembelian ulang.

5.2. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini masih terdapat banyak kekurangan dan keterbatasan, referensi penelitian yang digunakan dalam proses pembuatan penelitian ini lebih banyak menggunakan artikel atau jurnal nasional, sangat sedikit menggunakan jurnal internasional dikarenakan untuk membuka jurnal internasional memerlukan akses, namun pada saat ini peneliti belum mempunyai banyak akses untuk membuka jurnal internasional.

5.3. Saran

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

1. Bagi pihak JRA Kitchen harus terus mempertahankan harga yang mereka tawarkan dengan harga yang terjangkau bagi semua kalangan dan ekonomis, yaitu menawarkan harga yang lebih murah dibandingkan dengan pesaingnya agar pelanggan tetap setia memilih produk-produk yang ada di JRA Kitchen. Dan diharapkan untuk terus menjaga dan meningkatkan pelayanan, terutama pelayanan dalam bentuk respon terhadap pelanggan, karena masih terdapat keluhan mengenai respon dari para pelanggan, sehingga perlu ditingkatkan lagi.
2. Bagi JRA Kitchen diharapkan dapat mempertahankan apa yang sudah berjalan, dan menjaga kebersihan karena dengan menyediakan fasilitas yang bersih akan membuat para pelanggan merasa puas, serta terus berinovasi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, dan juga dapat memperbaiki apa yang menjadi kekurangannya.

3. Bagi pelanggan JRA Kitchen hendaknya menjadi pelanggan yang cerdas dan bijak, dapat memperhatikan harga suatu produk dengan baik dan memperhatikan pelayanan yang diberikan oleh pihak JRA Kitchen, apabila terdapat pelayanan yang diberikan kurang memadai atau kurang sesuai dengan yang diharapkan maka hendaknya memberikan kritik, keluhan dan saran sehingga pihak JRA Kitchen dapat memperbaiki pelayanan yang merekaberikan.

