

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti mengenai “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Rumah Makan Padang Kiki Jaya di Tambun Selatan”

1. Kualitas Produk Berpengaruh Signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan

Kualitas produk memiliki dampak yang besar terhadap kepuasan pelanggan karena rasa dan kualitas masakan yang konsisten dapat menciptakan pengalaman makan yang memuaskan. Pelanggan yang merasa puas dengan cita rasa dan kelezatan masakan cenderung memiliki niat untuk kembali lagi. Hal ini menunjukkan bahwa produk yang berkualitas tinggi menjadi faktor utama dalam menciptakan kepuasan dan meningkatkan loyalitas pelanggan. Hasil ini menunjukkan bahwa secara parsial Kualitas Produk memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Padang Kiki Jaya di Tambun Selatan. Diterimanya hipotesis pertama menunjukkan bahwa tinggi atau rendahnya kepuasan pelanggan salah satunya dipengaruhi oleh kualitas produk.

2. Kualitas Pelayanan Berpengaruh Signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan

Kualitas pelayanan, seperti kecepatan, keramahan, dan sikap profesional staf, juga berperan penting dalam membentuk kepuasan pelanggan. Pelayanan yang baik membuat pelanggan merasa dihargai dan diperhatikan, yang pada akhirnya

meningkatkan pengalaman mereka secara keseluruhan. Ketika pelanggan merasa dilayani dengan baik, mereka cenderung akan merasa puas dan berpotensi menjadi pelanggan tetap. Hasil ini menunjukkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Padang Kiki Jaya di Tambun Selatan. Hasil penelitian ini dapat menjawab hipotesis kedua yaitu H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya dapat pengaruh langsung antara variabel kualitas pelayanan X_2 terhadap kepuasan pelanggan Y .

3. Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Berpengaruh Simultan terhadap Kepuasan Pelanggan

Secara simultan, kualitas produk dan kualitas pelayanan saling berinteraksi untuk menciptakan pengalaman yang memuaskan bagi pelanggan. Kedua faktor ini bekerja bersama untuk menciptakan sebuah pengalaman makan yang tidak hanya menyenangkan dari segi rasa makanan, tetapi juga dari cara pelanggan diperlakukan. Maka dari itu H_0 ditolak atau H_a diterima yang berarti secara simultan kualitas produk (X_1), kualitas pelayanan (X_2) secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Padang Kiki Jaya di Tambun Selatan. Ketika keduanya berfungsi dengan baik, mereka memperkuat satu sama lain, sehingga menghasilkan kepuasan yang lebih tinggi dan meningkatkan kemungkinan pelanggan untuk kembali serta merekomendasikan Rumah Makan Padang Kiki Jaya kepada orang lain.

5.2 Keterbatasan

Dari penelitian ini terdapat beberapa keterbatasan yang menimbulkan gangguan dan kurangnya hasil penelitian. Keterbatasan yang terdapat dalam penelitian ini antara lain mencakup hal – hal sebagai berikut :

1. Penelitian sebelumnya yang masih kurang didapatkan, dikarenakan hanya terbatas di wilayah Tambun Selatan. Sehingga, mengakibatkan penelitian ini memiliki banyak kelemahan baik dari segi hasil penelitian maupun analisisnya.
2. Keterbatasan periode waktu penelitian sehingga membuat penelitian kurang maksimal.
3. Keterbatasan variabel sehingga membutuhkan penambahan variabel baru untuk di uji lebih lanjut bagi peneliti selanjutnya.

5.3 Saran

Berdasarkan kesimpulan dapat diketahui bahwa variabel bebas yang diteliti baik secara parsial dan secara bersama – sama mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel terikat. Adapun saran yang dapat ditulis berdasarkan kesimpulan yaitu sebagai berikut:

1. Bagi Rumah Makan Padang Kiki Jaya

Rumah Makan Padang Kiki Jaya disarankan untuk terus meningkatkan kualitas produk dengan menjaga cita rasa, kebersihan, serta konsistensi penyajian makanan agar tetap sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Selain itu, peningkatan kualitas pelayanan juga perlu diperhatikan, seperti mempercepat waktu pelayanan, meningkatkan keramahan karyawan, dan menciptakan suasana makan yang nyaman. Dengan meningkatkan kedua aspek ini secara

berkelanjutan, Rumah Makan Padang Kiki Jaya dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, memperkuat loyalitas, serta menarik lebih banyak konsumen.

1. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan dapat menjadi acuan referensi dan selain itu juga dapat menggunakan variabel – variabel yang lebih banyak dan lebih variatif seperti Harga, *Brand Image* atau Citra Merk, Promosi, Kepercayaan Pelanggan dan lain sebagainya, yang dapat mempengaruhi Kepuasan Pelanggan, baik sebagai variabel Moderasi atau Mediasi. Berikut saran dari setiap Variabel untuk diteliti peneliti selanjutnya:

1. Kualitas Produk (X1)

Pada penelitian selanjutnya, disarankan untuk mempertimbangkan aspek protokol kesehatan sebagai salah satu faktor yang memengaruhi kualitas produk dalam Rumah Makan Padang. Penerapan protokol kesehatan yang baik, seperti penggunaan sarung tangan, masker, penutup kepala oleh karyawan dapur, serta kebersihan area pengolahan dan penyajian makanan, berperan penting dalam menjaga mutu dan keamanan produk makanan yang disajikan.

2. Kualitas Pelayanan (X2)

Untuk penelitian selanjutnya, disarankan mempertimbangkan faktor brand image dalam kaitannya dengan kualitas pelayanan di Rumah Makan Padang. *Brand image* yang positif dapat terbentuk dari pelayanan yang ramah, cepat, dan konsisten. Ketika pelanggan merasa dilayani dengan baik, hal ini tidak hanya memengaruhi kepuasan mereka, tetapi juga

membentuk citra merek yang kuat di benak konsumen.

3. Kepuasan Pelanggan (Y)

Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar dapat mengkaji lebih dalam pengaruh usia terhadap kepuasan pelanggan, khususnya dengan memperluas rentang usia responden. Mengingat pada penelitian ini mayoritas responden berada pada rentang usia 21–25 tahun, maka belum mencerminkan persepsi dari kelompok usia yang lebih lanjut. Kelompok usia yang lebih dewasa mungkin memiliki preferensi, ekspektasi, dan penilaian yang berbeda terhadap kualitas produk maupun pelayanan di Rumah Makan Padang.

