

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen. Responden dalam penelitian ini adalah Konsumen yang datang ke Rumah Makan Saung Bambu Wulung Kudus dengan jumlah 100 orang. Setelah peneliti melakukan analisis dalam bab-bab sebelumnya maka peneliti dapat memberikan beberapa kesimpulan, yaitu:

1. Tidak terdapat pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Makan Saung Bambu Wulung Kudus. Semakin baik tingkat Kualitas Layanan yang diberikan maka tingkat Kepuasan Konsumen belum tentu baik juga.

Hal ini dibuktikan dari hasil uji statistik dari koefisien regresi sebesar 0,094 dan hasil uji statistik t untuk variabel bebas Kualitas Layanan (X_1) yang menunjukkan nilai t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} ($1,516 < 1,984$) dengan nilai probabilitas lebih besar dari 0,05 yaitu 0,133. Dengan demikian, maka dapat dikatakan tidak ada pengaruh antara Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Makan Saung Bambu Wulung Kudus.

Apabila variabel bebas lain dianggap konstan maka koefisien regresi untuk kualitas layanan (X_1) adalah sebesar 0,094, artinya setiap terjadi peningkatan Kualitas Layanan sebesar 100% maka tingkat Kepuasan Konsumen (Y) meningkat sebesar 9,4%.

2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Makan Saung Bambu Wulung Kudus. Semakin tinggi dan baiknya Kualitas Produk yang dihasilkan, maka semakin tinggi pula tingkat Kepuasan Konsumen.

Hal ini dibuktikan dari hasil uji statistik dari koefisien regresi sebesar 0,518 dan hasil uji statistik t untuk variabel bebas kualitas produk (X_2) yang menunjukkan nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($6,552 > 1,984$) dengan

nilai probabilitas lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,000. Dengan demikian, maka dapat dikatakan ada pengaruh yang signifikan antara Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Makan Saung Bambu Wulung Kudus.

Apabila variabel bebas lain dianggap konstan maka koefisien regresi untuk Kualitas Produk (X_2) adalah sebesar 0,518, artinya setiap terjadi peningkatan Kualitas Produk sebesar 100% maka tingkat Kepuasan Konsumen (Y) meningkat sebesar 51,8%.

3. Terdapat pengaruh yang signifikan variabel Kualitas Layanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Makan Saung Bambu Wulung Kudus. Hal ini terlihat dari nilai F_{hitung} 22,872 dan nilai F_{tabel} 3,09 dengan nilai signifikansi 0,000 yang berada di bawah 0,05, artinya F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} ($22,872 > 3,09$).

B. Keterbatasan Penelitian

Meskipun telah diupayakan semaksimal mungkin, namun ternyata penelitian ini masih banyak keterbatasan penelitian, yang meliputi:

1. Kualitas Layanan dibatasi oleh kinerja antar karyawan yang mempunyai sikap dan perilaku positif dan negatif.
2. Kualitas Produk dibatasi oleh kemampuan Karyawan yang belum maksimal.
3. Kepuasan Konsumen dibatasi oleh persepsi Konsumen yang berbeda-beda.
4. Penelitian ini hanya memfokuskan pada satu objek yaitu Rumah Makan Saung Bambu Wulung Kudus.
5. Keterbatasan waktu, biaya, dan tenaga sehingga penelitian ini kurang maksimal.

C. Saran-saran

Berdasarkan hasil dari penelitian dan kesimpulan yang telah disajikan maka penulis menyampaikan saran-saran yang kiranya dapat memberikan sumbangan kepada pihak-pihak yang terkait atas hasil penelitian ini. Adapun saran-saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan dapat meningkatkan kualitas layanan dan kualitas produk yang baik sehingga konsumen akan merasa puas terhadap pelayanan yang ditawarkan dan dapat mempromosikan kepada orang lain untuk berkunjung ke Rumah Makan Saung Bambu Wulung.
2. Bagi Konsumen agar tidak memberikan persepsi kalau harga yang ditawarkan mahal, sehingga tidak merugikan Produsen.
3. Bagi Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mernambah variabel lain sehingga dapat memperluas penelitian.

D. Penutup

Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan hidayah dan taufik-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Shalawat serta salam semoga tetap tercurah kepada Baginda Rasulullah Muhammad SAW yang kita harapkan syafa'atnya kelak di hari kiamat.

Penulis menyadari meskipun dalam penulisan skripsi ini telah berusaha semaksimal mungkin, namun dalam penulisan ini tidak lepas dari kesalahan dan kekeliruan. Hal itu semata-mata merupakan keterbatasan ilmu dan kemampuan yang penulis miliki. Oleh karena itu, penulis mengharapakan saran dan kritik yang konstruktif dari berbagai pihak demi perbaikan yang akan datang untuk mencapai kesempurnaan.

Akhirnya penulis hanya berharap semoga skripsi ini dapat menambah khazanah keilmuan, bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan bagi pembaca pada umumnya. Amiin.