

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Nilai pengaruh dari Kualitas Pelayanan sebesar 0,218 dan signifikansinya sebesar 0,011 yang jauh dibawah 0,05. Dari hasil pengujian data melalui SPSS versi 21 dimana nilai t_{hitung} sebesar $2,587 > \text{nilai } t_{tabel}$ sebesar 1,661. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pada Kepuasan Konsumen di PT Rocket Chicken Cabang Kudus 1 Di Desa Mlati Lor Kota Kudus.
2. Nilai pengaruh dari Fasilitas sebesar 0,606 dan signifikansinya sebesar 0,000 yang jauh dibawah 0,05. Dari hasil pengujian data melalui SPSS versi 21 dimana nilai t_{hitung} sebesar $6,910 > \text{nilai } t_{tabel}$ sebesar 1,661. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pada Kepuasan Konsumen di PT Rocket Chicken Cabang Kudus 1 Di Desa Mlati Lor Kota Kudus.
3. Hasil dari pengujian SPSS versi 21 mengenai Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen menunjukkan nilai $f_{hitung} > f_{tabel}$ ($49,613 > 3,09$) dengan signifikansi sebesar 0,000, yang lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan dan Fasilitas secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pada Kepuasan Konsumen di PT Rocket Chicken Cabang Kudus 1 Di Desa Mlati Lor Kota Kudus. Besaran pengaruh kedua variabel adalah 50,6% dapat dilihat pada koefisien determinasi yang disesuaikan *Adjusted R Square* yaitu 0,506 yang menunjukkan bahwa pengaruh variabel bebas Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen, sisanya 49,4% dipengaruhi oleh variabel lainnya, misalkan promosi dan harga produk.

B. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini telah diusahakan dan dilaksanakan sesuai dengan prosedur ilmiah, namun demikian masih memiliki banyak kekurangan dan keterbatasan, diantaranya sebagai berikut:

1. Populasi penelitian ini merupakan semua konsumen yang makan dan minum di PT Rocket Chicken Cabang Kudus 1 Di Desa Mlati Lor Kota Kudus.
2. Penelitian ini hanya mengambil sampel sebanyak 96 responden, sedikitnya jumlah sampel yang diambil dikarenakan keterbatasan biaya, waktu, dan tenaga peneliti.
3. Adanya keterbatasan penelitian dengan menggunakan kuesioner yaitu terdapat jawaban yang tidak konsisten dikarenakan responden kurang teliti dalam memahami pertanyaan dan terkadang jawaban yang diberikan oleh sampel tidak menunjukkan keadaan sesungguhnya.
4. Membutuhkan waktu yang tepat dalam mengasihikan kuesioner kepada responden atau konsumen PT Rocket Chicken Cabang Kudus 1 Di Desa Mlati Lor Kota Kudus.

C. Saran

Berdasarkan dari hasil analisis yang telah dilakukan, peneliti memberikan saran sebagai masukan dan bahan pertimbangan. Adapun saran yang dapat diberikan peneliti adalah sebagai berikut:

1. Bagi PT Rocket Chicken Cabang Kudus 1 Di Desa Mlati Lor Kota Kudus.
 - a. Dilihat dari hasil olah data pada variabel kualitas pelayanan, hasil yang paling rendah adalah item pernyataan mengenai kinerja yang dapat diandalkan. Pihak PT Rocket Chicken dapat menyediakan barang sesuai janji dan dapat diharapkan konsumen dengan melakukan pelayanan yang tepat dan cepat.
 - b. Dilihat dari hasil olah data pada variabel fasilitas, hasil yang paling rendah adalah item pernyataan mengenai kenyamanan ruangan. Pihak PT Rocket Chicken diharapkan menambah fasilitas penunjang seperti pendingin ruangan, dekorasi ruangan agar membuat konsumen lebih nyaman.

- c. Dilihat dari hasil olah data pada variabel kepuasan konsumen, hasil yang paling rendah adalah item pernyataan mengenai kenyamanan ruangan dan fasilitas penunjang. Pihak PT Rocket Chicken diharapkan menambah fasilitas kenyamanan konsumen seperti: kursi yang nyaman, pendingin ruangan, parkir luas, dan toilet.
2. Bagi Peneliti Selanjutnya
- a. Agar dapat menambah atau menggunakan variabel-variabel yang lain, mungkin akan lebih besar dalam mempengaruhi Kepuasan Konsumen pada PT Rocket Chicken Cabang Kudus 1 Di Desa Mlati Lor Kota Kudus, karena variabel yang telah digunakan hanya sebagian dari variabel yang ada.
 - b. Populasi supaya diperluas agar mendapatkan hasil yang lebih baik.
 - c. Jumlah sampel diperbanyak agar mendapatkan hasil yang lebih baik.

