

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dengan mengacu pada rumusan masalah dalam penelitian ini dan penyajian data yang terkumpul maka peneliti menyusun beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) pada konsumen kendang jimbe dalam negeri pada CV Sicash Makmor dalam kategori cukup, karena hal ini dibuktikan nilai mean sebesar 37,21 berada diantara skor 34,4045 dan 40,0955.
2. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa variabel kepuasan konsumen (Y) pada kendang jimbe dalam negeri pada CV Sicash Makmor Kota Blitar dalam kategori cukup, karena hal ini dibuktikan nilai mean sebesar 39,00 diantara skor 36,533 dan 41,578.
3. Berdasarkan analisis regresi yang telah di lakukan dengan menggunakan SPSS 21 didapatkan nilai R *Square* 0,663 artinya variabel-variabel yang dipengaruhi oleh variabel kepuasan konsumen sebesar 66,3% dan yang selebihnya 33,7% dipengaruhi oleh beberapa faktor lainnya, diantaranya yaitu berdasarkan pada kualitas produk, harga dan merk.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti ingin menyampaikan beberapa saran yang sekiranya dapat dijadikan masukan, yakni sebagai berikut:

1. Disarankan kepada perusahaan untuk tetap mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan konsumen menjadi meningkat dan akan berpengaruh besar terhadap pemasukan dari usaha tersebut. Dan disarankan untuk tetap mempertahankan pelayanan yang berupa :
2. Disarankan kepada lembaga untuk lebih meningkatkan kualitas produk, merk, dan juga harga, karena ini merupakan faktor yang mempengaruhi konsumen dalam menggunakan pelayanan tersebut.
3. Untuk penelitian di masa yang akan datang sebaiknya memperluas variabel dan pengukuran variabel penelitian sehingga dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dan mempermudah penelitian berikutnya dalam menilai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.