

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **A. KESIMPULAN**

Dengan memperhatikan hasil analisis yang berkaitan dengan rumusan masalah dalam penelitian ini, maka dapat ditarik kesimpulan hasil penelitian sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) pada panti pijat tuna netra Nuansa Fajar Kota Kediri dalam kategori cukup. Hasil ini mengacu pada prosedur pengkategorian dan pengklarifikasian yang ditentukan diperoleh hasil bahwa berdasarkan hasil mean (rata-rata) sebesar 38,0877 berada pada skor 34,65403 dan 41,52137.
2. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa variabel harga (X2) pada panti pijat tuna netra Nuansa Fajar Kota Kediri dalam kategori cukup. Hasil ini mengacu pada prosedur pengkategorian dan pengklarifikasian yang ditentukan diperoleh hasil bahwa berdasarkan hasil mean (rata-rata) sebesar 33,1579 berada pada skor 30,30488 dan 36,01092.
3. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa kepuasan konsumen pada panti pijat tuna netra Nuansa Fajar Kota Kediri dalam kategori cukup. Hasil ini mengacu pada prosedur pengkategorian dan pengklarifikasian yang ditentukan diperoleh hasil bahwa berdasarkan

hasil mean (rata-rata) sebesar 47,7632 berada pada skor 44,50017 dan 51,02623.

4. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis pada bab sebelumnya hubungan kualitas pelayanan(X1) terhadap kepuasan konsumen (Y) adalah sebesar 0,765. Hasil tersebut menyatakan bahwa hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen adalah kuat. Hal ini dikarenakan nilai 0,765 berada pada interval koefisien 0,60-0,799. Dari output di atas diperoleh nilai sig  $0,000 < 0,05$  dan nilai *paerson correlatin* sebesar 0,765 (nilai positif), maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak, sehingga terdapat pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.
5. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis pada bab sebelumnya hubungan harga (X2) terhadap kepuasan konsumen (Y) adalah sebesar 0,572. Hasil tersebut menyatakan bahwa hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen adalah sedang. Hal ini dikarenakan nilai 0,572 berada pada interval koefisien 0,40-0,599. Dari output di atas diperoleh nilai sig  $0,000 < 0,05$  dan nilai *paerson correlatin* sebesar 0,572 (nilai positif), maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak, sehingga terdapat pengaruh positif harga terhadap kepuasan konsumen.
6. Variabel kualitas pelayanan (X1) dan harga (X2) secara bersama-sama atau simultan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan konsumen (Y). Hasil analisis menggunakan rumus persamaan linier berganda  $Y = 15,144 + 0,608X_1 + 0,286X_2$ . Besarnya nilai  $b_1$  adalah 0,608, angka

tersebut mempunyai arti jika variabel kualitas pelayanan naik satu-satuan maka kepuasan konsumen naik sebesar 0,608. Dan besarnya nilai  $b_2$  adalah 0,286, angka tersebut memiliki arti jika variabel harga naik satu-satuan maka kepuasan konsumen naik sebesar 0,286. Sehingga dapat disimpulkan bahwa penelitian ini menerima  $H_a$  yang artinya terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen pada panti pijat tuna netra Nuansa Fajar Kota Kediri.

Berdasarkan uji koedisien determinasi didapatkan nilai R Square sebesar 0,632 atau 63,2%. Hal ini berarti bahwa kualitas pelayanan dan harga sebesar 63,2% berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada panti pijat tuna netra Nuansa Fajar kota Kediri. Sedangkan sisanya 36,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan oleh penelitian ini. Variabel lain diluar penelitian ini adalah faktor kualitas produk, promosi dan lokasi.

## **B. SARAN**

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

1. Bagi lembaga panti pijat tuna netra Nuansa Fajar Kota Kediri

Penilaian konsumen terhadap kualitas pelayanan dan harga pada panti pijat tuna netra Nuansa Fajar secara umum dapat dikatakan cukup. Panti pijat ini diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas

pelayanannya serta tetap menjaga kesetabilan harga supaya konsumen tetap melakukan pembelian ulang bahkan konsumen akan merekomendasikan panti pijat tuna netra Nuansa Fajar ini kepada saudara atau teman.

2. Bagi peneliti selanjutnya.

Bagi peneliti yang lain disarankan melakukan penelitian mengenai kepuasan konsumen yang dipengaruhi oleh faktor lain. Sebagaimana masih terdapat variabel-variabel lain untuk diteliti selain kualitas pelayanan dan harga, diantaranya faktor promosi, lokasi dan kualitas produk.