

BAB VI

PENUTUP

A Kesimpulan

Penemuan berikut ini dapat diperoleh berdasarkan analisis data yang terkait dengan desain topik penelitian ini, serta penelitian yang dilakukan terhadap pelanggan Susu Racik Mak Tam, Cabang Penanggungan:

1. Variabel kualitas produk (X) pada Kuliner Warung Mak Tam Cabang Penanggungan mempunyai nilai rata-rata sebesar 33,2083 dan standar deviasi sebesar 4,10626 berdasarkan temuan analisis data. Tabel klasifikasi nilai mean menunjukkan bahwa nilai sebesar 33,2083 masuk dalam kategori “baik”..
2. Berdasarkan temuan data hasil penelitian pada Susu Racik Mak Tam, variabel kepuasan konsumen pelanggan Cabang Penanggungan (Y) mempunyai nilai rata-rata (mean) sebesar 24,3125 dan standar deviasi sebesar 3,61666. Berdasarkan grafik klasifikasi kepuasan konsumen, kelompok “baik” mempunyai nilai mean sebesar 24,3125.. Sehingga, kepuasan konsumen Kuliner Warung Mak Tam Cabang Penanggungan dapat diklasifikasikan sebagai “baik”.

Program SPSS 21 digunakan untuk melakukan perhitungan korelasi, dan temuannya menunjukkan adanya hubungan yang cukup besar antara faktor kualitas produk dengan kepuasan konsumen, dengan nilai korelasi Pearson sebesar 0,711 dan nilai signifikansi sebesar 0,000. Dengan nilai t hitung sebesar 9,796 yang lebih besar dari nilai t tabel sebesar 1,66088 maka

uji regresi menunjukkan bahwa variabel kualitas produk berpengaruh besar terhadap kepuasan konsumen pelanggan Kuliner Warung Mak Tam Cabang Penanggungan. Akibatnya H_a diterima dan H_o ditolak.

Persamaan uji regresi $Y = 3,524 + 0,626X$ diperoleh dari hasil pengolahan data. Koefisien regresi positif menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan meningkat seiring dengan semakin tinggi atau baiknya nilai kualitas produk. Selain itu, nilai determinasi R^2 sebesar 0,505 atau 50,5% menunjukkan adanya hubungan antara variabel kualitas produk (X) dengan variabel kepuasan konsumen (Y), yang menunjukkan adanya pengaruh sebesar 50,5% dari variabel kualitas produk terhadap variabel tersebut. Faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini berdampak pada sisanya sebesar 49,5%..

B Saran

Berikut beberapa saran yang dapat dijadikan masukan, berdasarkan temuan penelitian yang telah dilakukan.

1. Bagi Perusahaan

Temuan penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi secara signifikan oleh kualitas produk. Tingkat kebahagiaan pelanggan meningkat seiring dengan kualitas produk. Oleh karena itu, disarankan agar Mak Tam terus meningkatkan kualitas penawarannya untuk menjamin kepuasan pelanggan tetap tinggi.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Elemen tambahan yang mungkin mempengaruhi kepuasan

pelanggan dapat dimasukkan dalam studi di masa depan untuk lebih memperbaiki masalah ini. Penelitian yang lebih menyeluruh mungkin mencakup aspek-aspek tambahan yang mungkin berkontribusi terhadap kebahagiaan pelanggan di luar lingkup penelitian ini, karena karakteristik kualitas produk hanya menyumbang persentase kecil dari variasi kepuasan konsumen..