

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Menurut pemaparan hasil pengolahan dan penganalisisan data yang dilakukan oleh peneliti dengan rumusan masalah pada penelitian ini terdapat kesimpulan antara lain:

1. Kualitas pelayanan di Gethuk pisang Raja Manis disimpulkan memiliki hasil yang baik karena dilihat dari distribusi frekuensi variabel kualitas pelayanan yang 53 responden memilih baik, dan sisanya 21 responden memilih sangat baik lalu 15 responden memilih cukup. Dengan presentasi kumulatif 84% dengan 74 responden, jadi kualitas pelayanan di Gethuk pisang raja manis termasuk dalam kategori baik
2. Kualitas produk di Gethuk pisang Raja Manis disimpulkan memiliki hasil yang sangat baik karena dilihat dari distribusi frekuensi variabel kualitas produk yang 56 responden memilih sangat baik, dan sisanya 33 responden memilih baik. Dengan presentasi kumulatif 100% dengan 89 responden, jadi kualitas produk di Gethuk pisang raja manis termasuk dalam kategori baik
3. Kepuasan pelanggan di Gethuk pisang Raja Manis disimpulkan memiliki hasil yang sangat baik karena dilihat dari distribusi frekuensi variabel kualitas pelayanan yang 50 responden memilih sangat baik, dan sisanya 39 responden memilih baik. Dengan presentasi kumulatif 100% dengan 89 responden, jadi kualitas

pelayanan di Gethuk pisang raja manis termasuk dalam kategori baik.

4. Berdasarkan hasil penelitian yang terkumpul, variabel kualitas pelayanan (X_1) gethuk pisang raja manis berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y) gethuk pisang raja manis. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan nilai $T_{hitung} > T_{tabel} = 2,015 > 1,990$ dengan nilai signifikansi $0,039 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti ada pengaruh yang nyata (signifikan) variabel kualitas pelayanan (X_1) terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y).
5. Berdasarkan hasil penelitian yang terkumpul, variabel kualitas produk (X_2) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y). Hal tersebut dapat dibuktikan dengan nilai $T_{hitung} > T_{tabel} = 2,035 > 1,990$ dengan nilai signifikansi $0,045 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti adanya pengaruh yang signifikan variabel kualitas produk (X_2) terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y).
6. Menurut hasil yang dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X_1) dan variabel kualitas produk (X_2) secara simultan berpengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y). Hal tersebut dibuktikan $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $3,217 > 3,10$ Maka hipotesis yang diajukan yaitu kualitas pelayanan dan kualitas produk secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dapat diterima.

B. Saran

Menurut pemaparan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, ada

beberapa saran yang ingin peneliti sampaikan :

1. Bagi pemilik usaha

a. Dari hasil penelitian ini menyarankan bahwa gethuk pisang raja manis meningkatkan dari segi kualitas pelayanan agar pelanggan semakin merasa puas dan tetap melakukan pembelian ulang.

b. Selanjutnya untuk kualitas produk, peneliti berharap untuk tetap mempertahankan kualitas agar pelanggan tidak merasa kecewa.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Untuk peneliti selanjutnya, peneliti bisa menggunakan faktor pemasaran yang lain dan dapat disimpulkan masih ada faktor lainnya yang memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Diharapkan peneliti selanjutnya mampu mengumpulkan data yang lebih baik lagi guna memperoleh hasil penelitian yang baik.