

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Kesimpulan penelitian ini adalah:

1. Berdasarkan hasil pengkategorian pada tabel, dapat diketahui bahwa Kualitas Pelayanan pada D'Joepek Jalan Veteran Mojoroto Kediri termasuk dalam kategori cukup. Hasil ini dibuktikan dengan rata-rata (Mean) sebesar 58,98 yang berada diantara skor  $56,83 \leq X < 61,13$  yaitu 42 konsumen.
2. Berdasarkan hasil kategorisasi pada tabel tersebut dapat diketahui bahwa Kepuasan Konsumen pada D'Joepek Jalan Veteran Mojoroto Kediri termasuk dalam kategori cukup. Hasil ini dibuktikan dengan rata-rata (Mean) sebesar 30,41 yang berada diantara skor  $25,415 \leq X < 35,405$  yaitu 80 konsumen.
3. Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen diperoleh 0,528 yang menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen berhubungan dan mempunyai korelasi yang cukup kuat. Diketahui nilai Thitung sebesar 5.732. kemudian nilai t dibandingkan dengan nilai t tabel dengan signifikansi 0,05 ( $n = 99$ ,  $n-2 = 95$ ,  $t \text{ tabel} = 1,988$ ). Maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak atau terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen ( $T \text{ hitung} > T \text{ tabel}$ ,  $5,732 > 1,988$ ). Nilai koefisien determinasi sebesar 0,279 yang dapat diasumsikan bahwa Kualitas Pelayanan memberikan kontribusi 27,9% terhadap Kepuasan Konsumen, sedangkan

sisanya 72,1% dipengaruhi oleh variabel lain yaitu lokasi, kualitas produk, harga, dan promosi.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti mengajukan beberapa saran yang dapat dipergunakan sebagai bahan pertimbangan bagi calon investor dan peneliti selanjutnya.

### **1. Bagi Penyedia Produk**

Bagi penyedia jasa atau perusahaan sangat penting untuk terus menjaga dan memperhatikan kepuasan konsumen guna menjaga agar konsumen tetap puas dan selalu menggunakan jasa. Kemudian, mempertimbangkan dengan hati-hati dalam penentuan harga karena variabel tersebut menyumbang pengaruh besar terhadap kepuasan konsumen.

### **2. Bagi Peneliti Selanjutnya**

Bagi peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini dapat dijadikan acuan penelitian yang berguna untuk mendukung hasil penelitian. Sangat disarankan untuk menambah variabel-variabel yang memiliki potensi untuk mempengaruhi kepuasan pelanggan agar semakin menambah variasi penelitian dalam bidang yang sama. Selain itu perlu dilakukan penelitian dengan model penelitian yang berbeda seperti penelitian kualitatif atau analisis jalur untuk mengetahui keterikatan variabel-variabel yang diteliti.

