

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan dan mengacu kepada rumusan masalah pada penelitian, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel kualitas produk (X_1) memiliki skor terendah sebesar 31 dan skor tertinggi sebesar 40 dari batas skor maksimal yaitu sebesar 40. Berdasarkan kuesioner yang dibagikan kepada 349 responden, memperoleh nilai mean sebesar 36,75 dengan standar deviasinya sebesar 1,921. Mengacu pada pedoman pengkategorisasian nilai mean tersebut berada pada kategori skor $M-(0,5.SD) < X < M+(0,5.SD) = 35,79 \leq X < 37,71$ sehingga termasuk dalam kategori cukup. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas produk di Rumah Makan Sate Ayam Pak Siboen Kota Kediri tergolong “cukup baik”.
2. Variabel kualitas pelayanan (X_2) memiliki skor terendah sebesar 28 dan skor tertinggi sebesar 35 dari batas skor maksimal yaitu sebesar 35. Berdasarkan kuesioner yang dibagikan kepada 349 responden, memperoleh nilai mean sebesar 33,13 dengan standar deviasinya sebesar 1,646. Mengacu pada pedoman pengkategorisasian nilai mean tersebut berada pada kategori skor $M-(0,5.SD) < X < M+(0,5.SD) = 32,30 \leq X < 33,95$ sehingga termasuk dalam kategori cukup. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Rumah Makan Sate Ayam Pak Siboen Kota Kediri tergolong “cukup baik”.
3. Variabel kepuasan konsumen (Y) memiliki skor terendah sebesar 36 dan skor tertinggi sebesar 45 dari batas skor maksimal yaitu sebesar 45. Berdasarkan kuesioner yang dibagikan kepada 349 responden, memperoleh nilai mean sebesar 40,97 dengan standar deviasinya sebesar 2,032. Mengacu pada pengkategorisasian nilai mean tersebut berada pada skor $39,95 \leq X < 41,98$ sehingga termasuk dalam kategori cukup. Hal ini menunjukkan kepuasan konsumen Rumah Makan Sate Ayam Pak Siboen Kota Kediri tergolong “cukup puas”.
4. uji hipotesis pertama dengan menggunakan uji t, variabel kualitas produk (X_1) dan kepuasan konsumen (Y) diperoleh nilai signifikasi sebesar 0,000

yang menunjukkan bahwa nilai signifikansi tersebut kurang dari 0,05 dan diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 12,551 dan t_{tabel} sebesar 1,967. Hal ini berarti bahwa $t_{hitung} (12,551) \geq t_{tabel} (1,967)$ maka dapat dinyatakan bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas produk terhadap kepuasan konsumen Rumah Makan Sate Ayam Pak Siboen Kota Kediri.

5. Uji hipotesis kedua dengan menggunakan uji t, variabel kualitas pelayanan (X_2) dan kepuasan konsumen (Y) diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,257 yang menunjukkan bahwa nilai signifikansi tersebut lebih dari 0,05 dan diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 1,137 dan t_{tabel} sebesar 1,967. Hal ini berarti bahwa $t_{hitung} (1,137) < t_{tabel} (1,967)$ maka dapat dinyatakan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Rumah Makan Sate Ayam Pak Siboen Kota Kediri.
6. Uji hipotesis ketiga, berdasarkan uji signifikansi atau uji F, diperoleh F_{hitung} sebesar 79,066 dan F_{tabel} sebesar 3,022. Hal ini berarti bahwa $F_{hitung} (79,066) \geq F_{tabel} (3,022)$ maka dapat dinyatakan bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh yang positif dan signifikan secara simultan antara kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Rumah Makan Sate Ayam Pak Siboen Kota Kediri.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan yang telah dipaparkan, maka peneliti ingin mengajukan beberapa saran yang dapat dijadikan sebagai masukan, diantaranya:

1. Bagi Rumah Makan Sate Ayam Pak Siboen Kota Kediri

Berdasarkan hasil penelitian bahwa kualitas produk dan kualitas pelayanan termasuk dalam kategori cukup baik sedangkan kepuasan konsumen juga termasuk dalam kategori cukup puas. Oleh karena itu, Rumah Makan Sate Ayam Pak Siboen Kota Kediri disarankan untuk meningkatkan kepuasan konsumen melalui faktor lainnya seperti harga, promosi dan lainnya dengan begitu tercipta

kepuasan konsumen yang tinggi dan diharapkan dapat meningkatkan jumlah konsumen baru sehingga mampu meningkatkan loyalitas konsumen Rumah Makan Sate Ayam Pak Siboen Kota Kediri.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan pada penelitian selanjutnya untuk dapat mengembangkan penelitian ini dengan meneliti faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen, misalnya harga, biaya atau faktor emosional. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat menggunakan metode lain untuk dapat lebih menyempurnakan pada penelitian ini.