

BAB V

SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan pada uraian bab-bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Variabel kualitas pelayanan (X1) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Artinya semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dapat meningkatkan atau mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, maka akan bisa meningkatkan kepuasan dari pelanggan RM Lesehan Afifah Rejomulyo Kota Madiun. Namun apabila kualitas pelayanan yang diberikan ke pelanggan tidak sesuai dengan harapan pelanggan atau cenderung buruk, maka akan menurunkan tingkat kepuasan dari pelanggan.
2. Variabel kualitas produk (X2) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Artinya semakin tinggi kualitas produk yang diberikan kepada pelanggan, maka dapat meningkatkan atau mempengaruhi tingkat kepuasan dari pelanggan mengenai produk yang diberikan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas produk yang diberikan ke pelanggan, maka akan semakin tinggi rasa puas dari pelanggan RM Lesehan Afifah Rejomulyo Kota Madiun. Namun apabila kualitas produk yang diberikan ke pelanggan tidak sesuai dengan harapan pelanggan atau cenderung buruk, maka akan menurunkan tingkat kepuasan dari pelanggan.

5.2 Keterbatasan

1. Keterbatasan dalam pengembangan indikator pengukuran variabel terdapat overlapping antara variabel-variabel yang diteliti.
2. Dalam hal ruang lingkup penelitian, hanya meneliti masalah pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan. Meskipun menunjukkan hasil yang baik, namun tidak berarti kepuasan pelanggan hanya dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan dan kualitas produk. Namun masih ada variabel lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

5.3 Saran

Saran yang diberikan kepada peneliti selanjutnya ialah menggali berbagai referensi khususnya dari hasil penelitian untuk memperbaiki indikator pengukuran variabel serta penambahan variabel bebas lain (harga dan citra merek) yang diprediksikan mempengaruhi kepuasan pelanggan pada bisnis jasa rumah makan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ariestoandri, Prima. 2009. *Marketing Research For Beginer (Panduan Riset Pemasaran Bagi Pemula)*. Yogyakarta. Prima.
- Ferdinand, Augusty. 2006. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian Untuk Skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen*. Semarang. Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Jilid Kedua. Semarang. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Handoko, TH dan Swastha, B. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedua. Jakarta: Liberty.
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta. Erlangga.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2009. *Manajemen Pemasaran, Edisi Ke-13 Jilid II*. Erlangga.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2009. *Manajemen Pemasaran, Edisi Ke-13 Jilid I*. Erlangga.
- Lumintang, Greifie dan Jopie J., Rotinsulu. 2015. Analisis Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Holland Bakery Boulevard Manado. *Jurnal EMBA*. Vol. 3 No. 1. Pg. 1291-1302.
- Lupiyoadi dan Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta. Salemba Empat.
- Mulyadi, Dedi. 2019. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Makan MM Resto Karawang. *Jurnal Papatung*. Vol. 2 No. 2. Pg. 91-100.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Pendidikan dan Pengembangan Research and Development*. Bandung. Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta. ANDI
- _____ 2005. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta. ANDI.
- Yahya, Dany Hasanain. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Produk Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Toko Dany Bojonegoro.
- Yamit, Zulian. 2001. *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*. Yogyakarta. EKONISIA.