

BAB VI

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian dan data yang telah diperoleh dari lapangan langsung dan diolah menggunakan SPSS 2.2, maka peneliti dapat menemukan hasil dan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Dalam hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan John's Resto Tulungagung, hal ini jika kualitas produk ditingkatkan maka kepuasan pelanggan juga akan meningkat.
2. Dalam hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan John's Resto Tulungagung, hal ini bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh John's Resto Tulungagung sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan.
3. Dalam hasil penelitian menunjukkan harga berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan John's Resto Tulungagung. Oleh karena itu, apabila harga yang ditetapkan oleh John's Resto Tulungagung sesuai dengan kualitas produk dan harapan pelanggan, maka kepuasan pelanggan akan mengalami peningkatan
4. Dalam hasil penelitian menunjukkan bahwa biaya berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan John's Resto Tulungagung. karena dalam hal ini pelanggan menganggap bahwa tidak akan ada

biaya tambahan yang diberikan oleh John's Resto Tulungagung karena suatu produk, pelayanan, harga sesuai dengan kualitas menu yang diharapkan oleh pelanggan..

5. Dalam hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk, kualitas pelayanan, harga, dan biaya berpengaruh positif secara simultan (bersama-sama) dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada John's Resto Tulungagung.
6. Dalam hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel yang dominan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada John's Resto ialah variabel biaya.

B. SARAN

Berdasarkan kesimpulan diatas yang telah disajikan, maka peneliti menyampaikan saran yang kiranya dapat memberikan manfaat kepada pihak-pihak yang terkait atas penelitian ini, dari hasil penelitian ini maka penulis menyarankan:

1. Bagi Akademis

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan pengembangan ilmu pemasaran, khususnya mengenai kualitas produk, kualitas pelayanan, harga, dan biaya terhadap kepuasan pelanggan. serta bermanfaat untuk sumbangan teori, sebagai bahan referensi atau rujukan khususnya di jurusan Ekonomi Syari'ah dan tambahan pustaka pada perpustakaan IAIN Tulungagung.

2. Bagi John's Resto Tulungagung

Dari hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan, maka untuk meningkatkan meningkatkan kepuasan pelanggan di John's Resto Tulungagung perlu meningkatkan variabel-variabel pemasaran yang sudah dinilai baik. yaitu semua kualitas produk, kualitas pelayanan di John's Resto Tulungagung harus ditingkatkan, Kemudian harga yang akan diberikan kepada pelanggan harus lebih menyesuaikan dengan harapan pelanggan, karena pelanggan akan selalu selektif memilih tempat makan yang lebih memiliki harga yang sesuai. John's Resto juga perlu memberikan perhatian ekstra kepada para karyawan untuk meningkatkan kesopanan, kecepatan dan ketanggapan pelayanan dalam menyajikan masakan karena pada dasarnya pelanggan lebih merasa nyaman dengan pelayanan yang baik.

3. Bagi Penelitian Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan acuan atau pertimbangan dalam penelitian selanjutnya terutama yang berkaitan dengan judul, Dan juga hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan acuan untuk meningkatkan pengetahuan tentang pemanfaatan kualitas produk, kualitas pelayanan, harga dan biaya untuk kepuasan pelanggan pada suatu perusahaan.