

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terkait dengan pengaruh harga, kualitas produk, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen gerai Rocket Chicken Tulungagung cabang Jepun maka, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di gerai Rocket Chicken Tulungagung cabang Jepun. Hal ini di buktikan adanya harga yang bervariasi dan masih dapat dijangkau oleh masyarakat menengah ke bawah, jika dibandingkan dengan gerai makanan cepat saji yang lain dengan harga yang cukup jauh beda dengan gerai lain namun memberikan manfaat yang hampir sama dengan gerai-gerai makanan cepat saji lain yang menawarkan harga produknya lebih tinggi dibandingkan gerai Rocket Chicken Tulungagung cabang jepun. Dengan demikian harga memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen pada gerai makanan cepat saji Rocket Chicken Tulungagung cabang Jepun.
2. Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan kepuasan konsumen di gerai Rocket Chicken Tulungagung cabang Jepun. Hal ini dibuktikan dengan adanya berbagai varian produk yang ditawarkan, bahan baku yang steril, kemasan yang menarik, dan cita rasa

dari produk-produk yang ditawarkan oleh gerai Rocket Chicken Tulungagung cabang Jepun sehingga para konsumen dapat memilih jenis produk yang diinginkan dengan kemasan yang menarik dan cita rasa yang khas dari produk-produk gerai Rocet Chicken Tulungagung cabang Jepun tanpa harus khawatir dengan bahan baku yang tidak aman atau tidak sehat. Dengan demikian kualitas produk memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen pada gerai makanan cepat saji Rocket Chicken Tulungagung cabang Jepun.

3. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan kepuasan konsumen di gerai Rocket Chicken Tulungagung cabang Jepun. Dibuktikan pada pelayanan yang diberikan oleh pihak gerai Rocket Chicken Tulungagung cabang jepun kepada konsumen mulai dari fasilitas umum (tempat makan, tempat parkir, tempat cuci tangan, dapur, toilet dan tempat antri), jaminan sosial (untuk konsumen yang mengalami keracunan makanan setelah mengkonsumsi salah satu produk Rocket Chicken yang disertai bukti kuat) dan cara pelayanan dari para karyawan yang cukup bagus dan memadai menjadikan para kosumen memiliki kepuasan saat atau setelah melakukan pembelian di gerai Rocket Chicken Tulungagung cabang jepun. Dengan demikian kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Gerai Rocket Chicken Tulungagung cabang Jepun.
4. Secara bersama-sama harga, kualitas produk, dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di gerai Rocket

Chicken Tulungagung cabang Jepun. Ditunjukkan dari hasil penelitian bahwasanya harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen gerai rocket chicken karena para pelanggan rata-rata memilih setuju pada angket kuesioner yang telah peneliti sebarakan dengan indikator-indikator pertanyaan yang sesuai dengan masing-masing variabel terkait.

5. Kualitas pelayanan berpengaruh dominan terhadap peningkatan kepuasan konsumen di gerai Rocket Chicken Tulungagung cabang Jepun. Ditunjukkan bahwa nilai dari kualitas pelayanan sebesar 0.586, harga sebesar 0.302, dan kualitas produk sebesar 0,258. Sehingga kualitas pelayanan memiliki pengaruh paling signifikan terhadap kepuasan konsumen, sebab konsumen menyadari betapa pentingnya sebuah pelayanan dari sebuah perusahaan dalam menanggapi keluhan atau permasalahan dari konsumen tersebut . konsumen yang mendapatkan pelayanan lebih cepat dan baik pada umumnya akan merasa senang dan puas pada perusahaan atau gerai yang dituju oleh konsumen tersebut.

## **B. Saran**

Berdasarkan dari hasil penelitian dan kesimpulan yang telah disajikan maka peneliti menyampaikan saran-saran yang kiranya dapat memberikan manfaat kepada pihak-pihak yang terkait dalam penelitian ini. Adapun saran-saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut:

## 1. Bagi Akademik

Dalam penelitian ini diharapkan dapat dijadikan tambahan keilmuan di bidang ekonomi syariah yang berkaitan dengan potongan harga, peningkatan kualitas produk dan peningkatan kualitas pelayanan dari para karyawan terhadap peningkatan *impulse buying* konsumen. Namun dari pihak peneliti masih banyak kekurangan dalam hal kajian maupun teori-teori yang digunakan untuk mendukung penelitian ini, sehingga perlu adanya penelitian lanjutan yang lebih mendalam agar hasil yang diberikan bisa sesuai dengan kondisi yang sesungguhnya.

## 2. Bagi Perusahaan

- a. Gerai Rocket Chicken Tulungagung cabang Jepun, diharapkan selalu memberikan potongan harga dan tidak hanya produk itu-itu saja tetapi ada produk yang jarang diberikan potongan harga, agar konsumen jadi lebih merasa tertarik untuk mengunjungi gerai Rocket Chicken Tulungagung cabang Jepun. Produk yang menawarkan potongan harga sebaiknya juga memperhatikan kualitas jadi walaupun murah tetap berkualitas sehingga memiliki daya saing dengan produk-produk lain.
- b. Gerai Rocket Chicken Tulungagung cabang Jepun, diharapkan selalu memberikan kualitas produk yang terbaik dan sesuai dengan harga yang ditetapkan maupun memenuhi keinginan konsumen, selain itu pihak gerai Rocket Chicken sudah seharusnya membuat inovasi baru

yang berhubungan dengan *fast food* sehingga konsumen tidak merasa jenuh.

- c. Gerai Rocket Chicken Tulungagung cabang Jepun, diharapkan dalam melayani konsumen dengan memberikan kualitas pelayanan yang maksimum sehingga dapat menimbulkan kepuasan konsumen untuk menggunakan jasa tersebut. Dan beberapa hal yang kurang berkenan di hati maupun pikiran konsumen, diharapkan segera diperbaiki agar meningkatkan pengunjung dan konsumen Rocket Chicken.

### 3. Bagi peneliti yang akan datang

Bahan untuk peneliti selanjutnya sebaiknya menggunakan variabel yang lain yang memiliki implikasi langsung terhadap peningkatan kepuasan konsumen gerai Rocket Chicken Tulungagung cabang Jepun.

