BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan dan atribut produk syariah terhadap kepuasan konsumen pada gerai Ayam Geprek Sa'i Blitar, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada gerai Ayam Geprek Sa'i Blitar. Hasil penelitian menunjukkan nilai yang positif, artinya semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan dan diterapkan maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh konsumen. Indikator *Tangibles* (bukti langsung), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan) *Empathy* (kepedulian), yang digunakan dalam penelitian mampu menggambarkan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Dari hasil penelitian, peneliti menemukan bahwa indikator yang bisa membantu meningkatkan kepuasan konsumen adalah bukti fisik (*tangibles*) yang berupa penampilan karyawan yang rapi dan kepedulian (*emphaty*) yang berupa pelayanan ramah dan sopan dari karyawan.
2. Atribut Produk Syariah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada gerai Ayam Geprek Sa'i Blitar. Hasil penelitian menunjukkan nilai yang positif, artinya semakin baik atribut produk yang diterapkan maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh konsumen. indikator Merek, label, kemasan, Jaminan, Pelayanan (mutu), dan Kualitas yang digunakan dalam penelitian mampu menggambarkan pengaruh atribut produk

syariah terhadap kepuasan konsumen. Dari hasil penelitian, peneliti menemukan bahwa gerai Ayam Geprek Sa'i Blitar mampu menerapkan atribut produk syariah yang baik sesuai dengan peraturan yang dibuat oleh management. Sehingga dengan adanya hal tersebut dapat membantu meningkatkan kepuasan konsumen.

3. Kualitas pelayanan dan atribut produk syariah secara simultan (bersama-sama) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada gerai Ayam Geprek Sa'i Blitar. Hasil penelitian menunjukkan nilai positif, yang artinya apabila gerai Ayam Geprek Sa'i Blitar secara bersama-sama meningkatkan kualitas pelayanan dan atribut produk syariah, maka secara otomatis juga akan meningkatkan kepuasan konsumen. Begitu juga sebaliknya, apabila gerai Ayam Geprek Sa'i Blitar secara bersama-sama menurunkan kualitas pelayanan dan atribut produk syariah maka secara otomatis juga akan menurunkan tingkat kepuasan konsumen. Dari hasil penelitian, peneliti menemukan bahwa gerai Ayam Geprek Sa'i Blitar mampu memberikan pelayanan sesuai dengan harapan konsumen. Sehingga dengan adanya hal tersebut dapat membantu meningkatkan kepuasan konsumen.

B. Saran

Berdasarkan hasil temuan penelitian, pembahasan, dan kesimpulan yang telah dipaparkan sebelumnya, maka peneliti akan menyampaikan beberapa saran-saran yang berhubungan dengan penelitian ini agar nantinya dapat memberikan manfaat kepada pihak-pihak yang terkait. Adapun saran-saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi gerai Ayam Geprek Sa'i Blitar.

   Bentuk pelayanan yang dilakukan dan diterapkan oleh gerai Ayam Geprek Sa'i Blitar sudah cukup baik, Namun, untuk indikator lain seperti jaminan, kehandalan, daya tanggap, bukti fisik, dan kepedulian harus lebih ditingkatkan lagi agar nantinya juga dapat meningkatkan kepuasan konsumen. Untuk atribut produk syariah yang diterapkan gerai Ayam Geprek Sa'i Blitar juga sudah cukup baik. Untuk lebih meningkatkan kepuasan konsumen maka atribut produk syariah yang diterapkan tersebut harus selalu diperhatikan agar konsumen tidak merasa kecewa. Selain kedua variabel yang telah disebutkan, masih banyak lagi variabel lain di luar penelitian yang perlu ditingkatkan agar kepuasan konsumen juga semakin meningkat.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

   Bagi peneliti selanjutnya hendaknya mampu untuk mengembangkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan cara menambah variabel yang lebih banyak dan variatif sehingga dapat memberikan perbedaan dalam penelitian dan diharapkan mampu memberikan pengetahuan yang lebih banyak tentang variabel-variabel yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen.

3. Bagi Akademisi

   Dengan adanya hasil penelitian ini, diharapkan mampu memberikan manfaat dan bisa digunakan sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan kualitas pelayanan dan atribut produk syariah dan pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen. Bagi pihak akademisi, tentunya penelitian ini masih memiliki banyak kekurangan dan keterbatasan dalam hal kajian teori, penelitian terdahulu, bahkan hasilnya.

Dengan adanya keterbatasan tersebut diperlukan adanya penelitian lebih lanjut agar hasilnya bisa sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.