

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh harga, kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada Warung Makan Istana Lesehan Tulungagung, maka dapat diambil kesimpulan yaitu sebagai berikut:

1. Hasil temuan mengenai pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen menunjukkan bahwa harga secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Oleh karena itu, apabila harga yang ditetapkan sesuai dengan kualitas produk dan harapan konsumen, maka kepuasan konsumen akan mengalami peningkatan.
2. Hasil temuan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini berarti jika kualitas pelayanan ditingkatkan, maka kepuasan konsumen juga akan meningkat.
3. Hasil temuan mengenai pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen menunjukkan bahwa kualitas produk secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini berarti jika kualitas produk ditingkatkan, maka kepuasan konsumen akan meningkat.

4. Secara bersama-sama harga, kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian ini maka penulis menyarankan:

1. Bagi Warung Makan Istana Lesehan Tulungagung

Dari hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan, maka untuk meningkatkan kepuasan konsumen Warung Makan Istana Lesehan Tulungagung perlu mempertahankan atau bahkan meningkatkan variabel-variabel pemasaran yang sudah dinilai baik. Variabel harga sangat mempengaruhi kepuasan konsumen oleh karena itu Warung Makan Istana Lesehan Tulungagung harus lebih meningkatkan kualitas produk (cita rasa) ketika harga yang ditetapkan tinggi, agar konsumen merasa puas dengan apa yang telah dibayarkan sesuai cita rasa masakan. Selain itu Warung Makan Istana Lesehan Tulungagung perlu menambah karyawan untuk meningkatkan kecepatan dan ketanggapan pelayanan dalam menyajikan masakan agar konsumen tidak menunggu terlalu lama. Selain itu untuk menjaga kepuasan konsumen maka sebaiknya Warung Makan Istana Lesehan tetap menjaga kelengkapan variasi menu atau ketersediaan semua menu agar apa yang diinginkan konsumen selalu ada.

2. Bagi IAIN Tulungagung

Dari penelitian ini dapat dijadikan tambahan wawasan keilmuan di bidang ekonomi syariah yang berkaitan dengan strategi harga, kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen. Selain itu untuk perbendaharaan perpustakaan IAIN Tulungagung, dan juga memberikan sumbangan pemikiran dalam memperkaya wawasan mengenai perilaku konsumen dan manajemen pemasaran khususnya dalam strategi yang dilakukan oleh perusahaan mengenai harga, kualitas pelayanan dan kualitas produk sebagai upaya meningkatkan kepuasan konsumen.

3. Bagi Penelitian Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam penelitian selanjutnya terutama yang berkaitan dengan strategi harga, kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen.