BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk memngetahui pengaruh kualitas produk, persepsi harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Istiqomah Aqiqah Sidoarjo. Dan untuk mengetahui variabel manakah yang paling mempengaruhi. Dari rumusan masalah peneliti yang diajukan maka dianalisis data yang telah dilakukan dan pembahasan yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan pengujian secara parsial (Uji t) hasil penelitian membuktikan bahwa semua variabel independen kualitas produk, persepsi harga dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan. Dengan nilai t_{hitung} kualitas produk (2,718) persepsi harga (7,886) dan kualitas pelayanan (2,146) lebih besar dari t_{tabel} 1,975,.
2. Berdasarkan pengujian secara simultas (Uji F) hasil penelitian membuktikan bahwa semua variabel independen (kualitas produk, persepsi harga dan kualitas pelayanan) berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan. Dengan nilai F_{hitung} sebesar 47,879 lebih besar dari F_{tabel} 2,66.
3. Dari hasil penelitian ini :

   $$\mathbf{Y = 3{,}821 + 0{,}139\ X_1 + 0{,}539\ X_2 + 0{,}092\ X_3 + e}$$

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dari persamaan regresi diatas dapat dilihat bahwa variabel yang memiliki nilai koefesien yang paling besar adalah variabel persepsi harga, sehingga dapat disimpulkan bahwa persepsi harga merupakan faktor yang mendominasi kepuasan pelanggan Istiqomah Aqiqah Sidoarjo.

4. Dari hasil perhitungan koefesien determinasi (*Adjusted R Square*) diperoleh sebesar 0,479. Hal ini diartikan bahwa 47,9% kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh variabel kualitas produk, persepsi harga dan kualitas pelayanan.

B. Saran dan Rekomendasi

Saran yang dapat diajukan berdasarkan dari simpulan diatas adalah sebagai berikut :

1. Bagi Pihak Usaha Istiqomah Aqiqah
   a) Kadiv usaha hendaknya melakukan evaluasi bersama manager produksi dalam upaya peningkatan kualitas produk dalam menjaga kualitas rasa gule, keempukan sate dan menghitung kembali sate yang akan dikirim kepada pelanggan serta efisiensi waktu pengemasan untuk menghindari keterlambatan saat pengiriman. Hal tersebut bertujuan untuk meminimalisir kekecewaan pelanggan terhadap ketidaksesuaian jumlah sate.
   b) Kadiv Usaha Istiqomah Aqiqah hendaknya memperhatikan kembali kualitas pelayanannya khususnya pada aspek daya tanggap karyawan yang masih kurang mampu dalam menjelaskan masalah yang dihadapi

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

oleh pelanggan. Hendaknya karyawan pengganti atau petugas piket dibekali pengetahuan yang cukup terkait dengan *product knowledge* aqiqah, hukum aqiqah dan syarat-syarat beraqiqah.

c) Selain kualitas pelayanan, kadiv juga hendaknya memperhatikan harga yang ditawarkan atas barang yang dijualnya, harga yang ditawarkan bila mengalami perubahan hendaknya diberitahukan agar pelanggan tidak kecewa atas perubahan harga barang yang ditawarkan. Perubahan ini juga harus di iringi dengan kualitas barang yang ditawarkan harus sesuai dengan keinginan pelanggan.

d) Bagi peneliti yang akan datang disarankan untuk dapat menambahkan variabel lain yang diduga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, seperti lokasi, promosi dan brand. Sehingga diperoleh informasi secara lengkap terkait dengan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan Istiqomah Aqiqah Sidoarjo.

C. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini telah dilaksanakan dengan prosedur ilmiah. Namun dalam penelitian ini memiliki keterbatasan yang hendaknya dijadikan pembelajaran untuk penelitian selanjutnya. Agar topik yang dibahas dalam variabel dalam penelitian ini tidak sama. Keterbatasan penelitian ini yaitu faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam penelitian ini hanya dari tiga variabel yaitu kualitas produk, persepsi harga dan kualitas pelayanan. Sedangkan masih banyak faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id