

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *excellent service* dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada unit bordir di KSU Padurenan Jaya Kudus. Responden dalam penelitian ini berjumlah 67 responden. Berdasarkan hasil analisis statistik yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh *excellent service* pada unit bordir terhadap kepuasan pelanggan pada unit bordir di KSU Padurenan Jaya Kudus. Berdasarkan hasil pendapat sebagian besar konsumen, *excellent service* di KSU Padurenan Jaya Kudus dalam kategori baik.
2. Terdapat pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan pada unit bordir di KSU Padurenan Jaya. Berdasarkan hasil pendapat sebagian besar konsumen, harga di KSU Padurenan Jaya Kudus dalam kategori baik.
3. Hasil pengujian statistik variabel *excellent service* dan harga terhadap kepuasan pelanggan di KSU Padurenan Jaya Kudus. Berdasarkan hasil pendapat sebagian besar konsumen, *excellent service* dan harga *excellent service* di KSU Padurenan Jaya Kudus dalam kategori baik.

#### B. Keterbatasan Penelitian

Meskipun telah diupayakan semaksimal mungkin, namun ternyata penelitian ini masih banyak keterbatasan, meliputi :

1. Penelitian ini hanya memfokuskan pada pelanggan unit border di KSU Padurenan Jaya Kudus.
2. Keterbatasan referensi tentang penelitian sebelumnya, sehingga mengakibatkan penelitian ini memiliki banyak kelemahan, baik dari segi hasil penelitian maupun analisisnya.

3. Penelitian ini hanya terbatas hanya pada *excellent service* dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada unit border di KSU Padurenan Jaya Kudus.

### C. Saran

Berdasarkan penelitian diatas, adapun saran untuk penelitian selanjutnya meliputi:

1. Bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian dengan topik yang sama disarankan untuk lebih meluaskan populasi penelitian.
2. Untuk penelitian-penelitian selanjutnya hendaknya menggunakan variabel-variabel lainnya yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, karena masih banyak variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

### D. Penutup

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, serta hidayah-Nya kepada Penulis, sehingga Penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Shalawat serta salam semoga selalu tercurah kepada Rasulullah SAW yang telah memberikan pelajaran kepada kita semua bagaimana menjadi seorang pakar ekonomi Islam yang baik dan diridhoi Allah SWT, Semoga kita semua selalu mengikuti jejaknya. Amiin.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna meskipun penulis sudah berusaha semaksimal mungkin. Hal ini disebabkan karena keterbatasan dan sangat dangkalnya pengetahuan yang penulis miliki. Oleh karena itu Penulis dengan rendah hati mengharapkan kritik dan saran yang membangun pembaca, demi kesempurnaan dalam penelitian ini.

Akhirnya, dengan memanjatkan doa mudah-mudahan skripsi ini membawa manfaat bagi pembaca dan bagi diri penulis. *Amiin ya robbal alamin.*