

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan keterangan pada analisis data yang dilakukan terhadap seluruh informasi yang diperoleh dalam penelitian, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Hal ini dibuktikan melalui hasil perhitungan nilai dari T hitung pada variabel kualitas pelayanan sebesar 2,398 kemudian dengan menggunakan taraf signifikan 5% (0,019) diperoleh nilai dari T tabel sebesar 1,661 sehingga membuktikan bahwa nilai T hitung (2,398) lebih besar dari nilai T tabel (1,661). Oleh karena itu, pernyataan diatas menandakan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap variabel kepuasan konsumen.
2. Harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Hal ini dibuktikan berdasarkan hasil perhitungan nilai dari T hitung pada variabel harga sebesar 3,110 kemudian dengan menggunakan taraf signifikan 5% (0,002) diperoleh nilai dari T tabel sebesar 1,661 sehingga membuktikan bahwa nilai T hitung (3,110) lebih besar dari nilai T tabel (1,661). Oleh karena itu, pernyataan diatas menandakan bahwa variabel harga berpengaruh terhadap variabel kepuasan konsumen.
3. Lokasi berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Hal ini dibuktikan berdasarkan hasil perhitungan nilai dari T hitung pada variabel kualitas pelayanan sebesar 2,504 kemudian dengan menggunakan taraf signifikan 5% (0,014) diperoleh nilai dari T tabel sebesar 1,661 sehingga membuktikan bahwa nilai T hitung (2,504) lebih besar dari T tabel (1,661). Oleh karena itu, pernyataan diatas menandakan bahwa variabel lokasi berpengaruh terhadap variabel kepuasan konsumen..
4. Kualitas pelayanan, harga dan lokasi secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Hal ini dibuktikan melalui analisis uji signifikan simultan (uji F) diperoleh hasil perhitungan uji F diperoleh nilai F hitung

sebesar 14,802. Sementara nilai dari F tabel sebesar 2,70. Oleh karena itu, nilai F hitung (14,802) lebih besar dari F tabel (2,70), sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan, harga dan lokasi berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Rocket Chicken 3 Kabupaten Kudus.

B. Saran-saran

Berdasarkan kesimpulan dan hasil dari penelitian di atas dapat diajukan saran-saran sebagai berikut:

1. Untuk manajemen Rocket Chicken 3 Kabupaten Kudus sebaiknya lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen seperti komunikasi yang baik, ramah dan sopan terhadap konsumen. Ketepatan waktu dalam memasak pesanan konsumen juga harus diperhatikan oleh pihak manajemen agar konsumen tidak merasa jenuh saat melakukan pembelian di Rocket Chicken 3 Kabupaten Kudus.
2. Harga yang ditetapkan manajemen Rocket Chicken 3 Kabupaten Kudus sudah terjangkau, namun sebaiknya disesuaikan lagi dengan kualitas yang diterima konsumen. Harga-harga di Rocket Chicken 3 Kabupaten Kudus hendaknya selalu kompetitif dengan bengkel pesaing lainnya.
3. Pihak Rocket Chicken 3 Kabupaten Kudus sebaiknya menyiapkan security atau penjaga parkir kendaraan sehingga konsumen merasa aman dengan kendaraan mereka saat membeli produk Rocket Chicken 3 Kabupaten Kudus.
4. Penelitian yang penulis teliti tidak bisa digunakan untuk semua tempat usaha bisnis kuliner lainnya selain Rocket Chicken 3 Kabupaten Kudus karena penelitian ini menggunakan studi kasus pada konsumen Rocket Chicken 3 Kabupaten Kudus saja.

C. Penutup

Alhamdulillahirabbil'alamin, puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah serta inayah-Nya kepada peneliti, sehingga peneliti berhasil menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu. Tak lupa shalawat dan salam peneliti haturkan kepada

nabi kita nabi besar Muhammad SAW, yang menunjukkan segala bentuk akhlak dan keilmuan yang termasuk di dalamnya ada ilmu Ekonomi Islam yang baik dan diridhoi oleh Allah SWT, semoga kita dapat mengikuti jejaknya dan ilmu yang kita dapatkan selama ini dapat bermanfaat bagi kita sendiri maupun orang lain. *Aamiin Yaa Rabbal 'Alamin.*

