

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti terhadap Toko Donat Cilacap (Docil). Dapat disimpulkan bahwa :

1. Harga berpengaruh negatif terhadap kepuasan pelanggan Donat Cilacap (Docil). Hal ini dapat dilihat dari hasil uji t menunjukkan nilai t hitung sebesar $t_{hitung} = 3.342 > 1,984$ t tabel dan nilai signifikansi sebesar $0,001 < 0,05$. Maka H1 diterima, artinya Harga berpengaruh positif tetapi signifikan terhadap kepuasan pelanggan donat cilacap (Docil).
2. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Donat Cilacap (Docil). Hal ini dapat dilihat dari hasil uji t menunjukkan bahwa nilai t hitung sebesar $(3,643) > t_{tabel} (1.984)$, dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Maka H2 diterima, artinya H2 berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Donat Cilacap (Docil).
3. Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Donat Cilacap (Docil). Hal ini dapat dilihat dari hasil uji t menunjukkan bahwa nilai t hitung $(7.150) > t_{tabel} (1.984)$, dan nilai signifikansinya sebesar $0,000 < 0,05$. Maka H3 diterima, artinya Kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan donat cilacap (docil).

4. Harga, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk berpengaruh secara bersamaan terhadap Kepuasan Pelanggan Donat Cilacap (Docil). Hasil ini dapat dilihat dari hasil Uji F menunjukkan bahwa nilai F hitung sebesar $f_{hitung} 49.647 > F_{tabel} 2,70$ dan nilai signifikansinya sebesar $0,000 < 0,05$. Maka H_3 diterima, artinya Harga, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk secara bersamaan terhadap Kepuasan Pelanggan Donat Cilacap (Docil).

B. Implikasi

Beraskan hasil penelitian yang telah dibuat maka dapat diberikan implikasi sebagai berikut :

1. Melihat dari hasil penelitian bahwa variabel harga berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan Donat Cilacap (Docil). Maka disarankan kepada pemilik usaha untuk menetapkan harga yang sesuai dengan kualitas produk dan daya beli konsumen. Karena semakin tinggi harga maka kualitas yang diberikan juga harus baik maka akan mendorong pelanggan untuk melakukan pembelian ulang.
2. Melihat dari hasil penelitian bahwa variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan Donat Cilacap (Docil). Maka disarankan kepada pemilik usaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara menyeluruh, mulai dari sikap karyawan yang ramah dan profesional, kecepatan pelayanan dan kenyamanan lingkungan toko agar pengalaman pelanggan dalam berbelanja lebih menyenangkan dan berkesan.

3. Melihat dari hasil penelitian bahwa variabel kualitas produk berpengaruh positif maka penting bagi pemilik usaha untuk menjaga mutu produk baik dari segi rasa, tampilan, kebersihan, maupun daya tahan. Inovasi produk baru dengan rasa atau *topping* yang unik juga dapat menjadi nilai tambah yang disukai oleh pelanggan.

C. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan, antara lain hanya dilakukan pada satu lokasi Toko Donat Cilacap (Docil), sehingga hasilnya belum dapat digeneralisasikan ke toko sejenis lainnya di wilayah Cilacap. Selain itu, variabel yang digunakan dalam penelitian ini terbatas pada Harga, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk, sementara faktor lain seperti promosi, brand image, dan lokasi yang belum juga berpotensi mempengaruhi kepuasan pelanggan belum dianalisis. Pengumpulan data juga dilakukan dalam waktu yang relatif singkat, sehingga belum merepresentasikan dinamika kepuasan pelanggan dalam jangka panjang.