

BAB V

KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

A. Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan dan Harga dengan Kepuasan Konsumen KFC (Kentucky Fried Chicken) Cabang Harapan Indah pada warga RW016 Perumahan Pondok Ungu Permai Bekasi. Hal ini berdasarkan hasil perhitungan sebelumnya, sebagai berikut:

1. Berdasarkan nilai koefisien determinasi (*adjusted R square*) sebesar 0,422 atau 42,2% yang artinya variabel bebas dalam penelitian ini secara bersama – sama mampu mempengaruhi perubahan kepuasan konsumen sebesar 42,2%.
2. Berdasarkan tabel Coefficients, nilai t_{hitung} Kualitas Pelayanan (X1) sebesar t_{hitung} (5,389) > t_{tabel} (1,664) dan *Sig* (0,000) < 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial hipotesis H_1 diterima dan menolak H_{01} . Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan signifikan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen.
3. Berdasarkan tabel Coefficients, nilai t_{hitung} Harga (X2) (5,158) > t_{tabel} (1,664) dan *Sig* (0,000) < 0,05 sehingga keputusan yang dapat diambil adalah menerima H_2 dan menolak H_{02} . Dengan kata lain terdapat hubungan yang signifikan antara harga dengan Kepuasan Konsumen.

4. Berdasarkan hasil uji ANOVA atau Uji F, diperoleh nilai F_{hitung} sebesar $(35,435) > F_{tabel} (3,09)$. maka H_0 ditolak, artinya kualitas pelayanan dan harga secara bersama berhubungan signifikan terhadap kepuasan konsumen.
5. Sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan dan harga memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan konsumen.

B. Implikasi

Variabel kualitas pelayanan menurut tinjauan peneliti, secara keseluruhan kualitas pelayanan mendapatkan hasil yang positif di mata konsumen. Namun ada beberapa respon negative dari konsumen. Yang pertama Konsumen beranggapan masih banyak restoran cepat saji yang lebih baik kualitas pelayanannya dari KFC (Kentucky Fried Chicken) . Jadi dalam hal ini KFC (Kentucky Fried Chicken) harus lebih memperhatikan kualitas pelayanannya yang sesuai dengan harga produknya .

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara Kualitas Pelayanan dan Harga dengan Kepuasan Konsumen KFC (Kentucky Fried Chicken) Cabang Harapan Indah pada warga RW016 Perumahan Pondok Ungu Permai Bekasi Utara. Hal ini membuktikan bahwa Kualitas Pelayanan dan Harga merupakan salah satu faktor yang menentukan Kepuasan Konsumen Sehingga dapat menyesuaikan Kualitas Pelayanan dan Harga sehingga dapat terus meningkatkan Kepuasan Konsumen secara signifikan.

Dari hasil pengolahan data, terlihat bahwa Kualitas Pelayanan dan Harga yang diberikan KFC (Kentucky Fried Chicken) berpengaruh dan berhubungan dengan Kepuasan Konsumen.

C. Saran

Berdasarkan kesimpulan dan implikasi yang dikemukakan di atas, saran-saran yang kiranya dapat diberikan oleh peneliti dalam meningkatkan Kepuasan Konsumen adalah:

1. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, KFC (Kentucky Fried Chicken) selalu meningkatkan Kualitas Pelayanan bagi pelangganya sehingga dapat mempengaruhi meningkatnya Kepuasan Konsumen
2. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, KFC (Kentucky Fried Chicken) dalam menjual makanan cepat saji sebaiknya tidak menjual harga yang terlalu tinggi sehingga kalah dengan pesaing lain yang lebih murah sehingga dapat mempengaruhi meningkatnya Kepuasan Konsumen.