

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berlandaskan hasil studi yang telah dilaksanakan terkait Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Makan Bebek Sinjay Bangkalan dengan memakai SPSS Statistics (2026), berkesimpulan yaitu:

1. Secara simultan, harga, kualitas produk, dan kualitas pelayanan terbukti memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini menunjukkan bahwa kombinasi antara harga yang ditetapkan, kualitas produk yang ditawarkan, serta kualitas pelayanan yang diberikan secara bersama-sama menjadi faktor penting dalam membentuk kepuasan konsumen pada Bebek Sinjay Bangkalan.
2. Secara parsial, harga terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini mengindikasikan bahwa harga yang ditetapkan Bebek Sinjay Bangkalan, yang dinilai wajar dan sebanding dengan manfaat yang diterima, menjadi variabel yang secara langsung mendorong terbentuknya kepuasan konsumen.
3. Secara parsial, kualitas produk juga terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Temuan ini menunjukkan bahwa cita rasa, variasi menu, kebersihan, dan kesegaran produk yang dinilai baik oleh pelanggan mampu secara langsung memengaruhi tingkat kepuasan konsumen terhadap Bebek Sinjay Bangkalan.

4. Secara parsial, kualitas pelayanan terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini menunjukkan bahwa kesigapan, ketepatan, dan keramahan karyawan dalam melayani konsumen turut berperan penting dalam membentuk kepuasan konsumen Bebek Sinjay Bangkalan, bahkan menjadi variabel dengan pengaruh yang paling dominan dibandingkan harga dan kualitas produk.

5.2 Saran

Berlandaskan hasil studi dan analisis yang telah dilakukan, berikut adalah beberapa saran yang dapat disampaikan oleh peneliti:

1. Bagi Perusahaan

Pihak manajemen Bebek Sinjay Bangkalan diharapkan dapat terus mempertahankan kualitas pelayanan yang telah tercapai, mengingat kualitas pelayanan terbukti menjadi variabel yang paling dominan dalam membentuk kepuasan konsumen. Selain itu, perusahaan juga disarankan untuk menjaga kewajaran harga yang telah dipersepsikan baik oleh konsumen, serta terus meningkatkan kualitas produk, baik dari segi cita rasa, kesegaran bahan, maupun konsistensi penyajian, agar mampu memenuhi ekspektasi konsumen yang semakin berkembang. Di sisi lain, peningkatan kualitas pelayanan juga perlu dilakukan melalui peningkatan responsivitas, keramahan, serta kecepatan dalam melayani konsumen yang datang dalam jumlah besar setiap harinya. Dengan mempertahankan kepuasan konsumen serta diiringi dengan peningkatan kualitas produk dan

pelayanan, diharapkan kepuasan konsumen terhadap Bebek Sinjay Bangkalan dapat semakin kuat dan berkelanjutan.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk menambahkan variabel lain di luar harga, kualitas produk, dan kualitas pelayanan. Hal ini dikarenakan masih terdapat variabel lain yang berpotensi memengaruhi kepuasan konsumen, seperti citra merek, lokasi, promosi, maupun loyalitas pelanggan. Dengan memperluas variabel penelitian, diharapkan hasil penelitian selanjutnya dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai variabel yang memengaruhi kepuasan konsumen, khususnya pada industri kuliner khas daerah.