

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada produk Rubbles Shake maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel kualitas pelayanan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan Rubbles Shake dengan nilai signifikansi $0,017 < 0,05$.
2. Variabel harga (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan Rubbles Shake dengan nilai signifikansi $0,016 < 0,05$.
3. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan variabel kualitas pelayanan dan harga secara simultan terhadap variabel kepuasan pelanggan Rubbles Shake dengan nilai F 15,222 dengan sig sebesar 0,000.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dikemukakan diatas, maka dapat diberikan beberapa saran yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan di Rubels Shake dimasa yang akan datang yaitu:

1. peneliti memberikan beberapa saran kepada penelitian selanjutnya disarankan agar dapat melakukan penelitian lebih dalam tentang faktor-faktor lain yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada produk lain.

2. Bagi pihak Rubels Shake diharapkan untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan terhadap pelanggan seperti yang dikemukakan oleh Tjiptono kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan yang diiringi dengan keinginan pelanggan serta ketepatan cara penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan. Jika pelanggan merasa puas dengan kualitas pelayanan dan Harga yang diberikan maka akan terjadi pembelian ulang.

