

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Kualitas Pelayanan secara parsial terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen yang dibuktikan dari hasil uji – t sebesar 4,191 yang lebih besar dari nilai t_{tabel} (1,66) dengan nilai signifikan $0,000 < 0,10$. Hasil tersebut yang didapat menunjukkan setiap ada peningkatan kualitas maka akan meningkatkan Kepuasan Konsumen.
- b. Kewajaran Harga secara parsial terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen yang dibuktikan dengan hasil uji – t sebesar 2,524 yang lebih besar dari nilai t_{tabel} (1,66) dengan nilai signifikan $0,013 < 0,10$. Adanya pengaruh tersebut menandakan bahwa tinggi atau rendah Kewajaran Harga yang diterima berpengaruh positif terhadap Kepuasan Konsumen.
- c. Nilai Pelanggan secara parsial terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen yang dibuktikan dari hasil uji – t sebesar 1,688 yang lebih besar dari nilai t_{tabel} (1,66) dengan nilai signifikan $0,095 < 0,10$. Hasil tersebut artinya Konsumen secara langsung atau tidak akan memberikan penilaian terhadap produk/jasa yang akan dibeli atau yang pernah dikonsumsinya. Evaluasi dilakukan berdasarkan penilaian keseluruhan antara

apa yang diterima dan dialami dibandingkan dengan yang diharapkan. Terhadap dua faktor utama yang dijadikan pedoman oleh konsumen yaitu : layanan yang diterima dan layanan yang diharapkan. Layanan yang pernah dialami akan menjadi standar perbandingan akan layanan yang diterima sekarang, (Suryani, 2008).

- d. Kualitas Pelayanan, Kewajaran Harga, dan Nilai Pelanggan secara simultan hasil uji – F sebesar 8,366 lebih besar ($>$) 2,14 dengan nilai signifikan $0,000 < 0,10$ berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen Warung Makan Niko Echo. Sehingga semakin baik pelayanan yang diberikan, harga yang diberikan cukup terjangkau untuk di lingkungan Rumah Sakit, dan pembeli memberikan respon/nilai yang puas saat membeli di Warung Makan Niko Echo maka akan semakin meningkat Kepuasan Konsumen di Warung Makan Niko Echo.
- e. Hasil perhitungan regresi dapat diketahui bahwa koefisien determinasi (R Square) yang diperoleh sebesar 0,207. Hal ini berarti 20,7% Kepuasan Konsumen dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, Kewajaran harga, dan nilai pelanggan. Sedangkan sisanya yaitu 79,3% Kepuasan Konsumen dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.
- f. Hasil persamaan regresi berganda diperoleh persamaan sebagai berikut : $Y = 0,848 + 0,363 X_1 + 0,259 X_2 + 0,155 X_3 + e$
- Hasil persamaan regresi berganda tersebut di atas memberikan pengertian bahwa :

- b_1 (nilai koefisien regresi X_1) bernilai positif, yang berarti jika Kualitas Pelayanan semakin puas, maka Kepuasan Konsumen akan semakin tinggi.
- b_2 (nilai koefisien regresi X_2) bernilai positif, yang berarti jika Kewajaran Harga cukup relevan, maka Kepuasan Konsumen akan meningkat.
- b_3 (nilai koefisien regresi X_3) bernilai positif, yang berarti jika Nilai Pelanggan semakin baik, maka Kepuasan Konsumen semakin tinggi.

5.2. Saran

Saran untuk penelitian yang akan datang :

Untuk penelitian yang akan datang disarankan untuk menambahkan variabel independen lainnya selain Kualitas Pelayanan, Kewajaran Harga, dan Nilai Pelanggan yang tentunya dapat mempengaruhi variabel dependen Kepuasan Konsumen agar lebih melengkapi penelitian ini.

Untuk penelitian yang akan datang disarankan untuk meneliti Warung Makan yang berada di kantin RSUD K.R.M.T Wongsonegoro Semarang selain Warung Makan Niko Echo, dan diharapkan dapat membandingkan sekaligus melengkapi penelitian ini