

BAB IV

PENUTUP

1.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh harga, kualitas produk, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Warung Dhe’Nung, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa kesesuaian antara harga yang ditawarkan dengan manfaat yang diperoleh pelanggan mampu meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan. Semakin terjangkau dan sesuai harga yang ditetapkan dengan kualitas produk yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan Warung Dhe’Nung.
2. Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas produk yang baik, seperti cita rasa makanan yang konsisten, bahan baku yang berkualitas, serta penyajian yang menarik, mampu memberikan pengalaman yang positif bagi pelanggan sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.
3. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Pelayanan yang ramah, cepat, dan responsif terhadap kebutuhan pelanggan mampu menciptakan pengalaman yang menyenangkan bagi pelanggan. Hal tersebut membuat pelanggan merasa dihargai sehingga meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan terhadap Warung Dhe’Nung.
4. Harga, kualitas produk, dan kualitas pelayanan merupakan faktor penting yang memengaruhi kepuasan pelanggan. Semakin baik persepsi pelanggan terhadap ketiga aspek tersebut, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan yang dirasakan. Oleh karena itu, pengelola Warung Dhe’Nung perlu memperhatikan dan meningkatkan kualitas pada aspek harga, kualitas produk, serta kualitas pelayanan untuk mempertahankan kepuasan pelanggan dan meningkatkan daya saing usaha.

1.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh harga, kualitas produk, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Warung Dhe’Nung, maka beberapa saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Saran terkait harga. Pengelola Warung Dhe’Nung diharapkan dapat mempertahankan strategi penetapan harga yang sesuai dengan kualitas produk yang ditawarkan. Harga yang terjangkau serta sebanding dengan manfaat yang diperoleh pelanggan perlu terus dijaga agar pelanggan tetap merasa puas. Selain itu, pengelola juga dapat mempertimbangkan penyesuaian harga yang tetap kompetitif dengan usaha kuliner sejenis sehingga pelanggan tetap merasa bahwa harga yang dibayarkan sesuai dengan nilai yang mereka terima.
2. Saran terkait kualitas produk. Warung Dhe’Nung diharapkan dapat terus menjaga dan meningkatkan kualitas produk yang disajikan kepada pelanggan. Hal ini dapat dilakukan dengan mempertahankan konsistensi cita rasa makanan, menggunakan bahan baku yang berkualitas, serta menjaga kebersihan dalam proses pengolahan makanan. Selain itu, penyajian makanan yang menarik dan porsi yang sesuai dengan harapan pelanggan juga perlu diperhatikan agar pelanggan merasa puas terhadap produk yang ditawarkan.
3. Saran terkait kualitas pelayanan. Pengelola Warung Dhe’Nung diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Hal ini dapat dilakukan dengan memberikan pelayanan yang ramah, cepat, dan responsif terhadap kebutuhan pelanggan. Selain itu, karyawan juga perlu dibekali dengan kemampuan komunikasi yang baik serta sikap yang sopan dalam melayani pelanggan. Dengan pelayanan yang baik, pelanggan akan merasa dihargai sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan serta mendorong pelanggan untuk kembali berkunjung.
4. Saran untuk penelitian selanjutnya. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi kepuasan pelanggan, seperti lokasi usaha, suasana tempat, promosi, maupun pengalaman pelanggan. Selain itu, penelitian selanjutnya juga dapat menggunakan objek penelitian yang berbeda atau jumlah responden yang lebih besar agar hasil penelitian yang diperoleh dapat memberikan gambaran yang lebih

luas mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan dalam industri kuliner.