

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan analisis data yang dilakukan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan

Hasil pengujian menyatakan bahwa kualitas produk berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan ditinjau dari kualitas donat dengan aroma tahan lama yang dihasilkan dari produk J.CO

2. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Hasil pengujian menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan ditinjau dari segi J.CO di Suncity Mall Madiun memiliki tempat yang nyaman serta pelayanan yang sangat memuaskan.

3. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan

Hasil pengujian menyatakan bahwa harga berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan ditinjau dari segi harga produk di J.CO sebanding dengan kualitas produknya.

Dari hasil secara keseluruhan dan dari hasil hipotesis menunjukkan bahwa Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Harga terhadap kepuasan pelanggan pada J.CO Donuts & Coffee berpengaruh terhadap keputusan pembelian pelanggannya dengan nilai sebesar 33%, hal ini terjadi karena ketiga faktor tersebut adalah bagian dari atribut produk yang merupakan unsur penting dalam pengambilan

keputusan pembelian. Dan 67% lainnya dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya seperti faktor budaya, faktor sosial, dan faktor pribadi. adanya jaminan halal untuk semua produk yang dijual J.CO Donuts & Coffee. Untuk harga produk J.CO sangat terjangkau yaitu harga produk yang dijual tidak mahal karena itu untuk daya saing mendapatkan konsumen yang lebih banyak lagi.

Saran

Disarankan bagi pihak J.CO Donuts & Coffee agar produk dapat ditingkatkan seperti rasa, variasi dan inovasi produk ditambah lagi, kehidupan produk, kemasan yang praktis dan menarik pelanggan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, penulis dapat memberikan ide atau masukan-masukan kepada J.CO Donuts & Coffee Cabang Madiun dalam pengelolaan atribut produk tersebut.

Keterbatasan Penelitian

Waktu Penelitian hanya sebentar sekitar seminggu, karena waktu penelitian penyebaran dilakukan sekitar jam 10.00 pagi sampai dengan jam 15.00 sore sampai jam 21.00 malam.

DAFTAR PUSTAKA

- Ariestonandri, Prima. 2006. *Marketing Research For Beginner*. Yogyakarta: ANDI
- Djaslim, S. 2003. *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Pelaksanaan dan Pengendalian*. Bandung: Linda Karya
- Effendi, Guntur. 2010. *Transformasi Manajemen Pemasaran*. Sagung Seto. Jakarta
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang
- Irawan, H. 2004. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Jogiyanto. 2007. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Cetakan pertama. Yogyakarta: BPFE.
- Kotler, P. 2004. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Millenium. Jakarta: Penerbit PT. Prenhallinda
- _____ dan Amstrong, G. 2009. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jilid 2, edisi ke-8, Jakarta: Penerbit Erlangga.
- _____ dan Keller, K. 2009. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Keduabelas, Jilid 1, Jakarta: PT. Indeks
- Kuncoro, Mudrajad. 2009. *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Edisi 3. Jakarta : Erlangga
- Nadia Rizqiyatul Faizah, Sri Suryoko dan Saryadi. 2013. Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran O-Mamamia Steak and Ice Cream Cabang Jati Semarang. *Diponegoro Journal Of Social And Politic*. Tahun 2013, <http://ejournals1.undip.ac.id/index.php/>. Hlm. 1-8.
- Novi Wahyu Worodiyanti dan Maspiyah. 2016. Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen di Elladerma *Skin Care* Malang. *e- Journal*. Volume 05 Nomer 01 Tahun 2016, Edisi Yudisium Periode Juli 2016, hal 23-28.
- Ofela, Hana dan Agustin, Sasi. 2016. Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Kebab Kingabi. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*. Vol. 5 No. 1. Hlm. 1-15

- Pamela Montung, Jantje Sepang dan Decky Adare. 2015. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan di Restoran Kawan Baru. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*. Volume 15 No. 05. Hlm. 678-689.
- Yesenia dan Edward H Siregar. 2014. Pengaruh Kualitas Layanan dan Produk terhadap Kepuasan serta Loyalitas Pelanggan KFC di Tangerang Selatan. *Jurnal Manajemen dan Organisasi*. Vol V, No 3. Hlm. 183-199
- Rangkuti, F. 2003. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Stevenson, W.J. 2005. *Operations Management*, edisi kedelapan. McGraw Hill
- Sugiyono. 2009. *Statistik untuk Penelitian*. Bandung. CV. Alfabeta
- Tjiptono, F. 2011. *Pemasaran Jasa*, Edisi Pertama. Malang: Bayu Media Publishing.
- Zeithaml, Valarie A. and Bitner, Mary Jo. 2003. *Service Marketing*. New York : McGraw Hill Inc, Int'l Edition.