

## BAB VI

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 6.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variable harga, kualitas produk dan Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada konsumen Vaya Bakery Rengat,

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan uji hipotesis dengan menggunakan uji secara Parsial (Uji t), diketahui bahwa variabel Harga ( $X_1$ ) berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan Kualitas Produk ( $X_2$ ), dan Kualitas Pelayanan ( $X_3$ ) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada konsumen Vaya Bakery Rengat.
2. Berdasarkan uji hipotesis dengan menggunakan uji secara simultan (Uji F), diketahui bahwa variabel Harga ( $X_1$ ), Kualitas Produk ( $X_2$ ), dan Kualitas Pelayanan ( $X_3$ ) berpengaruh secara simultan dan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada konsumen Vaya Bakery Rengat. Hal ini menunjukkan bahwa respon konsumen tentang kualitas produk Vaya Bakery sangat positif dan rata-rata dari pelanggan tersebut menyukai baik dari segi kinerja produk, fitur serta tampilan desain yang menarik sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap konsumen Vaya Bakery Rengat.

**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Untuk hasil uji koefisien determinasi nilai R Square sebesar 0, 550 atau 55,0% menjelaskan terdapat hubungan yang kuat antara variabel Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. Nilai Adjusted R Square sebesar 0, 536 artinya adalah bahwa sumbangan pengaruh variabel Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan sebesar 53,6%. Sedangkan sisanya 46,4% dipengaruhi oleh variabel yang tidak diteliti dalam penelitian.

## 6.2 Saran

Adapun saran-saran yang dapat penulis berikan sehubungan dengan hasil penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Karena Harga, Kualitas Produk dan kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan, untuk itu sebaiknya pihak Vaya Bakery Rengat dapat meningkatkan Harga, Kualitas Produk dan kualitas Pelayanan dengan baik dan positif demi keberlangsungan hidup perusahaan.
2. Bagi peneliti lain perlu dilakukan penelitian lanjutan dengan menggunakan variabel-variabel lain agar dapat terlihat dan diketahui variabel apa saja selain Harga, Kualitas Produk dan kualitas Pelayanan yang mempengaruhi atau mempunyai hubungan dengan kepuasan pelanggan ketika berbelanja di Vaya Bakery Rengat.