

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.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pengaruh Kualitas Makanan, Kualita Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Miso Pak Imam Pekanbaru. Dari hasil penelitian terhadap model dan pengujian hipotesis yang dilakukan maka didapatkan beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil penelitian kualitas makanan(produk) memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Miso Pak Imam Pekanbaru. Kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Hal ini berarti semakin baik kualitas produk yang diberikan oleh perusahaan, maka konsumen akan merasa puas terhadap produk tersebut. Sekelompok atribut penting dalam suatu produk akan mempengaruhi sikap puas/ketidakpuasan konsumen terhadap produk atau jasa tertentu. Dengan adanya kualitas yang bagus dan terpercaya, produk akan senantiasa tertanam dibenak konsumen karena konsumen bersedia membayar sejumlah uang untuk membeli produk yang berkualitas.
2. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan, kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Miso Pak Imam Pekanbaru. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini berarti semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan. Maka konsumen akan semakin merasa puas terhadap pelayanan

tersebut. Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan konsumen. Tercapainya kualitas pelayanan yang tinggi akan mendorong terciptanya kepuasan konsumen karena kualitas pelayanan merupakan sarana untuk mewujudkan kepuasan konsumen. Ketidakpuasan pada salah satu atau lebih dari dimensi layanan akan memberikan kontribusi terhadap tingkat pelayanan secara keseluruhan.

3. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan, harga memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Miso Pak Imam Pekanbaru. Harga produk atau jasa yang dipasarkan merupakan faktor yang sangat penting. Harga sangat menentukan atau mempengaruhi pasar. Dalam persaingan usaha yang semakin ketat sekarang ini dan semakin banyaknya usaha-usaha baru yang bergerak di bidang yang sama atau hampir sama, menentukan perusahaan dapat menentukan harga terhadap produk atau jasa yang mereka jual dengan tepat
4. Dengan demikian secara simultan atau bersamaan kualitas makanan (produk), kualitas pelayanan dan harga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan Miso Pak Imam Pekanbaru. Sementara itu Nilai R Square sebesar 0,774 atau 77,4% berarti terdapat hubungan antara kualitas makanan, kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada Miso Pak Imam Pekanbaru sementara sisanya 22,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini seperti lokasi, promosi dan lain sebagainya.

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.

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.

6.2 Saran

1. Kualitas tidak hanya terdapat pada barang dan jasa saja, tetapi juga termasuk dalam produk makanan. Pelanggan yang datang untuk mencari makanan tentu ingin membeli makanan yang berkualitas.
2. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik, maka pelanggan akan memperoleh barang dan jasa untuk memenuhi kebutuhannya. Kualitas pelayanan yang baik sangat penting dalam usaha sehingga pelanggan akan menyukai pelayanan yang diberikan oleh Miso Pak Imam Pekanbaru dan pada akhirnya pelanggan akan datang kembali untuk melakukan pembelian ulang.
3. Selain kualitas makanan dan kualitas pelayanan, harga juga sangat menentukan kepuasan pelanggan pada Miso Pak Imam Pekanbaru, dengan memberikan potongan harga dalam jumlah tertentu, membuat para pelanggan Miso Pak Imam Pekanbaru untuk datang kembali membeli makanan.
4. Untuk peneliti selanjutnya hendaklah lebih mengembangkan penelitian mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi variabel kepuasan pelanggan yang dihasilkan oleh pelanggandengan menggunakan analisis data yang berbeda serta menambah jumlah variabel variabel yang lainnya sehingga menghasilkan penelitian yang lebih baik lagi.