

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 VI

PENUTUP

Sebagai akhir dari penulisan, dalam bab ini disampaikan beberapa kesimpulan dan saran yang relevan bagi peneliti yang akan datang sesuai dengan hasil penelitian analisis data yang telah dilakukan.

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Pak Nurdin Pekanbaru
2. Harga berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Pak Nurdin Pekanbaru
3. Kualitas Pelayanan dan Harga berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Rumah Makan Pak Nurdin Pekanbaru
4. Untuk hasil uji hipotesis dengan menggunakan uji secara parsial (Uji t), diketahui bahwa variable Kualitas pelayanan (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Pak Nurdin Pekanbaru. Hal ini terbukti dari hasil nilai $t_{hitung} (2,556) > \text{nilai } t_{tabel} (1,984)$ dengan tingkat signifikan $0,012 < \alpha = 0,05$ sehingga menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Rumah Makan Pak Nurdin di Pekanbaru.
5. Untuk Harga (X_2) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Rumah Makan Pak Nurdin di Pekanbaru, Hal ini

Hak Cipta Dilindungi 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.

terbukti dari hasil nilai $t_{hitung} 4,937 > t_{tabel} 1,984$ dengan tingkat signifikansi $0,000 < \alpha = 0,05$ sehingga menunjukkan bahwa Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Rumah Makan Pak Nurdin di Pekanbaru.

6. Dari hasil penelitian dengan menggunakan uji hipotesis secara simultan (Uji F), menunjukkan bahwa variabel (Kualitas Pelayanan dan Harga) secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Rumah Makan Pak Nurdin di Pekanbaru, hal ini terbukti dari hasil F_{hitung} sebesar $32,881 > F_{tabel}$ sebesar $3,09$ dengan tingkat signifikansi probabilitas $0,000 < 0,05$ maka hipotesis dapat diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel independen (Kualitas Pelayanan dan Harga) secara bersama-sama mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen Kepuasan Pelanggan pada Rumah Makan Pak Nurdin di Pekanbaru.
7. Dari hasil penelitian dengan menggunakan Uji Regresi Linear Berganda, di dapat $Y = 1,842 + 0,360X_1 + 0,591X_2 + e$ Dari dua (dua) variabel independen (Kualitas Pelayanan dan Harga), kedua variabel tersebut berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen (Kepuasan Pelanggan) pada Rumah Makan Pak Nurdin di Pekanbaru, artinya makin di tingkatkan variabel (Kualitas Pelayanan dan Harga) Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Pak Nurdin di Pekanbaru akan meningkat.
8. Untuk hasil uji koefisien determinasi (R^2) menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan dan harga memberikan kontribusi kepada Kepuasan Pelanggan

pada Rumah Makan Pak Nurdin sebesar 84%. Sedangkan sisanya yaitu sebesar 16% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian maka di ajukan beberapa saran antaralain :

1. Diharapkan agar Rumah Makan Pak Nurdin dapat bertahan dan dapat meningkatkan terus terhadap Kualitas Pelayanan dan Harga yang telah mereka pertahankan selama ini, agar Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Pak Nurdin di pekanbaru dapat terus terjaga.
2. Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Pak Nurdin sebesar 84%. Sedangkan sisanya yaitu sebesar 16% dipengaruhi oleh faktor lain. Perlu dilakukan penelitian lanjutan dengan menggunakan variabel-variabel lain agar dapat terlihat dan diketahui variabel apa saja selain Kualitas Pelayanan dan Harga yang mempengaruhi atau mempunyai hubungan dengan peningkatan Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Pak Nurdin di pekanbaru.

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.