

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan**

Mengaju pada hasil penelitian juga pembahasan pada bab-bab sebelumnya, mampu ditarik simpulan bahwasanya variabel harga berpengaruh signifikan pada kepuasan pelanggan Mie Gacoan. Harga yang ditawarkan Mie Gacoan mampu meningkatkan kepuasan pelanggan yang cenderung memilih harga makanan yang terjangkau. Mampu ditarik simpulan bahwasanya harga mempunyai peranan yang krusial guna memenuhi kepuasan pelanggan.

Selanjutnya, ditemukan bahwasanya variabel kualitas produk tidak memberikan pengaruh signifikan pada kepuasan pelanggan Mie Gacoan. Dapat dijelaskan pelanggan Mie Gacoan Tangerang Selatan tidak menjadikan kualitas produk sebagai variabel yang mampu memengaruhi tingkat kepuasan mereka.

Kualitas pelayanan yang terbukti berpengaruh signifikan pada kepuasan pelanggan Mie Gacoan. Kualitas pelayanan yang diberikan dapat memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Semakin baik pelayanan yang diberikan, maka semakin puas juga pelanggan. Perihal ini sesuai dengan indikator kepuasan pelayanan yang dipergunakan pada penelitian ini yang disetujui responden karena memiliki nilai interpretasi yang tinggi.

#### **5.2 Keterbatasan Penelitian**

Penyusunan penelitian ini dilangsungkan mempergunakan proses yang sudah disesuaikan dengan aturan juga ketentuan yang telah ditetapkan. Namun tentunya tidak terlepas dari kekurangan, yang mana terdapat sejumlah keterbatasan yang peneliti akui pada penyusunan penelitian ini, diantaranya:

1. Responden pada penelitian ini hanya berjumlah 100 orang dan merupakan responden yang beraktivitas di wilayah Tangerang Selatan. Alhasil, hasil penelitian ini tidak mampu digeneralisasikan di wilayah-wilayah lainnya.
2. Pengumpulan data pada penelitian ini hanya mempergunakan *google form* dan penyebaran kuesioner melalui media *social media*, sehingga penelitian ini mempunyai keterbatasan bahwasanya peneliti tidak mampu mengetahui dan

memastikan kondisi setiap responden apakah mereka mengisi pertanyaan kuesioner yang diberikan dengan benar atau tidak.

3. Pada penelitian ini hanya tiga variabel bebas yang digunakan, sehingga hasil dari penelitian yang dilakukan hanya berdasarkan pada variabel harga, kualitas produk, serta kualitas layanan. Penelitian ini tidak dapat mengungkap faktor lain yang juga mendukung kepuasan pelanggan Mie Gacoan.

### 5.3 Saran

Merujuk pada hasil penelitian, pembahasan, juga simpulan yang sudah dijelaskan, saran yang dapat peneliti berikan peneliti yaitu:

Mie Gacoan cabang Tangerang Selatan dapat mengoptimalkan strategi penentuan harga mengingat variabel harga berpengaruh signifikan pada kepuasan pelanggan. Dalam hal ini, Mie Gacoan mampu mempertimbangkan untuk menawarkan paket atau promosi yang lebih menarik guna mempertahankan harga yang terjangkau bagi pelanggan dan memenangkan persaingan harga dengan kompetitor.

Selanjutnya, meskipun hasil penelitian memperlihatkan bahwasanya variabel kualitas produk tidak berpengaruh signifikan pada kepuasan pelanggan, Mie Gacoan dapat tetap memerhatikan kualitas produk agar selalu memenuhi standar yang mampu pelanggan terima.

Selain itu, Mie Gacoan dapat meningkatkan kualitas pelayanan karena terbukti berpengaruh signifikan pada kepuasan pelanggan. Karenanya, Mie Gacoan dapat melakukan pelatihan dan pengembangan karyawan dalam memberikan pelayanan yang baik khususnya pada aspek pelayanan yang dinilai rendah. Dalam hal ini, sebagian responden tidak setuju bahwa staff pelayanan menjaga standar kebersihan dan kesehatan makanan.

Kemudian kepada penelitian sejenis yang hendak dilangsungkan di masa depan, diharapkan mampu memperluas cakupan wilayah penelitian juga menambah variabel lain diluar dari ketiga variabel yang sudah peneliti gunakan upaya mengetahui lebih lanjut terkait faktor-faktor lain yang mampu memengaruhi kepuasan pelanggan.