

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **6.1 Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka penelitian ini menghasilkan kesimpulan sebagai berikut :

1. Dari hasil uji f didapatkan hasil bahwa ketiga Variabel Kualitas produk, harga dan bukti fisik memiliki nilai  $F$  hitung  $>$   $F$  tabel sehingga dapat disimpulkan ketiga variabel independen berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen. Dengan pernyataan tersebut maka hipotesis pertama diterima.
2. Variabel Kualitas produk memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Terdapat hubungan parsial yang kuat antara tiga variabel ini. Berdasarkan uji t (t test) ternyata variabel kepuasan konsumen secara sendiri -sendiri mampu menunjukkan pengaruhnya signifikan terhadap kepuasan konsumen . Dengan pernyataan tersebut maka hipotesis kedua diterima.
3. Variabel Harga produk memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Terdapat hubungan parsial yang kuat antara tiga variabel ini. Berdasarkan uji t (t test) ternyata variabel kepuasan konsumen secara sendiri -sendiri mampu menunjukkan pengaruhnya signifikan terhadap kepuasan konsumen . Dengan pernyataan tersebut maka hipotesis ketiga diterima.
4. Variabel Bukti fisik memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Terdapat hubungan parsial yang kuat antara tiga variabel ini. Berdasarkan uji t (t test) ternyata variabel kepuasan konsumen secara sendiri - sendiri mampu menunjukkan pengaruhnya signifikan terhadap kepuasan konsumen . Dengan pernyataan tersebut maka hipotesis keempat diterima.
5. Variabel Harga dengan nilai beta paling tinggi menunjukkan berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan konsumen. Dengan pernyataan tersebut maka hipotesis kelima ditolak.

## 6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas maka peneliti dapat memberikan saran – saran sebagai berikut :

1. Pengelola Warung Mbok Endang disarankan untuk terus menjaga dan meningkatkan kualitas produk melalui konsistensi rasa, kebersihan, serta penggunaan bahan baku yang baik agar kepuasan konsumen tetap terjaga.
2. Harga perlu disesuaikan dengan kualitas produk dan daya beli konsumen. Penetapan harga yang wajar dan kompetitif akan meningkatkan persepsi positif serta kepuasan pelanggan.
3. Pengelola perlu memperhatikan aspek bukti fisik seperti kebersihan, kenyamanan tempat, dan penataan ruang agar konsumen merasa nyaman saat berkunjung.
4. Kualitas produk, harga, dan bukti fisik perlu ditingkatkan secara bersamaan karena ketiganya terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.
5. Disarankan untuk melakukan evaluasi kepuasan konsumen secara berkala guna mengetahui tingkat kepuasan dan perbaikan yang diperlukan dalam pelayanan maupun produk.