

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas produk berpengaruh positif sebesar 46.9% terhadap kepuasan konsumen, artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.
2. Harga berpengaruh positif sebesar 19.6% terhadap kepuasan konsumen, artinya  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.
3. Kualitas pelayanan berpengaruh positif sebesar 47.7% terhadap kepuasan konsumen, artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.
4. Kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan sebesar 60.7% terhadap kepuasan konsumen.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, agar konsumen merasa lebih terpuaskan dari segi kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan, maka penulis mengajukan beberapa saran yang dapat menjadi bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam menentukan strategi usahanya, yaitu sebagai berikut:

1. Sebaiknya Toko Roti dan Kue Soes Merdeka Bandung lebih meningkatkan lagi kualitas dari produk roti dan kue soes merdeka agar jumlah konsumen bisa meningkat dari cukup baik menjadi baik bahkan sangat baik.
2. Sebaiknya Toko Roti dan Kue Soes Merdeka Bandung lebih menyesuaikan lagi antara harga dengan kualitas produk dan juga ukuran roti dan kue soes merdeka agar jumlah konsumen bisa meningkat dari cukup baik menjadi baik bahkan sangat baik.
3. Sebaiknya Toko Roti dan Kue Soes Merdeka Bandung lebih meningkatkan lagi kualitas dari pelayanan toko roti dan kue soes merdeka agar jumlah konsumen bisa meningkat dari cukup baik menjadi baik bahkan sangat baik.