

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Makan Iga Bakar di Kota Bandung dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.

1. Kualitas produk memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen Rumah Makan Iga Bakar di Kota Bandung.
2. Harga memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen Rumah Makan Iga Bakar di Kota Bandung.
3. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen Rumah Makan Iga Bakar di Kota Bandung.
4. Secara simultan kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Rumah Makan Iga Bakar di Kota Bandung.

5.2 Saran

Atas dasar hasil penelitian yang telah diuraikan dan kesimpulan yang telah di peroleh maka penulis mengajukan beberapa saran mengenai kualitas produk,

harga dan kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan konsumen pada Rumah Makan Iga Bakar di Kota Bandung sebagai berikut:

1. Secara umum keseluruhan dimensi kualitas produk seperti kinerja (*performance*), fitur (*features*), reliabilitas (*reliability*), estetika, pesesepsi atas kualitas produk harus ditingkatkan, perusahaan meningkatkan kualitas produk dengan cara lebih memperhatikan penampilan makanan, perpaduan warna makanan, penyajian makanan, khasan makanan, kebersihan produk, kematangan makanan, dan rasa makanan. Hal ini dilakukan agar konsumen Rumah Makan Iga Bakar di Kota Bandung merasa puas.
2. Rumah Makan Iga Bakar di Kota Bandung dianjurkan menurunkan harga sentara kualitas produk, pelayanan seperti saat ini. Harga yang di tetapkan harus dapat bersaing dengan rumah makan yang lain. Hal ini untuk meningkatkan kepuasan konsumen pada Rumah Makan Iga Bakar.
3. Secara umum, keseluruhan dimensi kualitas pelayanan seperti fasilitas, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan kepedulian harus ditingkatkan dengan cara menggunakan kursi bersofa, menggunakan AC, menyajikan makanan kurang dari 15 menit dalam, ramah terhadap konsumen, memberikan penjelasan tentang produk dengan baik dan jelas. Hal ini harus dilakukan agar konsumen merasa puas terhadap pelayan yang di berikan Rumah Makan Iga Bakar di Kota Bandung.
4. Kualitas produk(misalnya rasa di sesuaikan dengan daerah sunda), harga di turunkan dan kualitas pelayanan ditingkatkan secara bersamaan. Hal tersebut

dikarena kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen merupakan faktor kunci keberhasilan industri di bidang jasa makanan.

