

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dijelaskan sebelumnya, maka pada bagian ini penulis akan mengemukakan kesimpulan mengenai Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada *Rumah Makan Riung Panyileukan Bandung*.

Adapun beberapa kesimpulan yang ingin penulis sampaikan yaitu:

1. Kualitas Produk berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada *Rumah Makan Riung Panyileukan Bandung*. Artinya jika kualitas produk yang baik, maka kepuasan pelanggan akan meningkat. Karena dengan produk yang berkualitas dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.
2. Harga berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada *Rumah Makan Riung Panyileukan Bandung*. Artinya jika harga tinggi kepuasan pelanggan akan meningkat, karena dengan harga yang tinggi yang mencerminkan kualitas yang tinggi dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.
3. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada *Rumah Makan Riung Panyileukan Bandung*. Artinya jika kualitas pelayanannya baik kepuasan pelanggan akan meningkat, karena dengan kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.
4. Harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada *Rumah Makan Riung Panyileukan Bandung*.

Artinya jika harga, kualitas produk dan kualitas pelayanannya tinggi maka akan tercipta kepuasan pelanggan yang tinggi pula.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diperoleh, maka penulis mengajukan beberapa saran mengenai harga, kualitas produk, dan kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan pada *Rumah Makan Riung Panyileukan Bandung* sebagai berikut :

1. *Rumah Makan Riung Panyileukan Bandung* harus dapat menampilkan produk yang menarik, memiliki kualitas produk yang unggul dan sesuai dengan harapan konsumen, desain produk yang baik, bahan baku yang berkualitas, tingkat kematangan yang sesuai, memiliki citra yang baik.
2. *Rumah Makan Riung Panyileukan Bandung* harus dapat menyesuaikan harga dengan jumlah porsi menu, kemampuan daya beli dari konsumen, kualitas produk, manfaat yang dapat diterima konsumen dan harga yang ditetapkan harus dapat bersaing dengan harga dari restoran lain, hal ini guna meningkatkan kepuasan pelanggan pada *Rumah Makan Riung Panyileukan Bandung*.
3. *Rumah Makan Riung Panyileukan Bandung* harus cepat, tanggap dan bertanggung jawab dalam pelayanannya sehingga apabila semua aspek tersebut terpenuhi, diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan sehingga konsumen pun terus melakukan pembelian ulang di *Rumah Makan Riung Panyileukan Bandung*..

4. Harga, kualitas produk, kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan oleh karena itu Manajemen *Rumah Makan Riung Panyileukan Bandung*, sebisa mungkin memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dan terus mengembangkannya sehingga perusahaan akan terus meningkat pelanggan dan memperoleh pendapatan maksimal.

