

BAB V

SIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan interpretasi hasil maka kesimpulan yang diambil dari penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Produk, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Laxmi Cake and Bakery di Sembayat.” Adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan (X_1) mempunyai pengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan pada Laxmi Cake and Bakery di Sembayat.
2. Produk (X_2) mempunyai pengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan pada Laxmi Cake and Bakery di Sembayat.
3. Harga (X_3) mempunyai pengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan pada Laxmi Cake and Bakery di Sembayat.
4. Hasil uji hipotesis melalui uji F (simultan) dapat disimpulkan bahwa variabel Pelayanan, Produk, Dan Harga secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Laxmi Cake and Bakery di Sembayat.

5.2. Rekomendasi

Berdasarkan hasil analisis, pembahasan, dan kesimpulan penelitian, maka rekomendasi dari peneliti dapat diberikan sebagai berikut :

1. Melihat variabel pelayanan memiliki nilai terendah di bandingkan variable produk dan variable harga, pada item karyawan Laxmi Cake and Bakery di Sembayat cepat dan tanggap dalam melayani keluhan pelanggan, sebaiknya karyawan Laxmi Cake and Bakery di Sembayat lebih mendengarkan dan

meningkatkan keluhan konsumen dengan baik agar banyak pelanggan yang datang kembali untuk membeli di Laxmi Cake and Bakery di Sembayat supaya karyawan dapat memenuhi target dalam penjualan.