

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dengan menggunakan penelitian ini, peneliti ingin mengetahui sejauh mana faktor-faktor seperti harga, layanan, dan kualitas produk memiliki dampak terhadap tingkat kepuasan yang dialami oleh pelanggan kulit pangsit tunggal jaya UD. Tunggal Jaya Kesamben. Berdasarkan tujuan tersebut dan hasil analisis regresi linier berganda, berikut ini adalah beberapa simpulan yang dapat ditarik:

1. Karakteristik responden didominasi oleh perempuan, rata-rata usia responden berumur rentang 16–64 tahun dengan jumlah sebanyak 30 responden dan tergolong kelompok usia produktif, tingkat pendidikan didominasi SMA/SLTA, mayoritas jenis pekerjaan responden pada UD. Tunggal Jaya berprofesi sebagai pegawai swasta/wiraswasta.
2. X1 dan X2 merupakan faktor yang secara signifikan mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap produk atau jasa, sedangkan X3 merupakan variabel harga yang tidak memiliki pengaruh. Sementara itu, faktor X1, X2, dan X3 semuanya memiliki peran yang cukup besar dalam menentukan kepuasan pelanggan (Y). Berdasarkan R^2 menunjukkan bahwa 65% variabel X1, X2, dan X3 menjelaskan variasi perubahan dalam kepuasan konsumen, dan sisanya dijelaskan oleh faktor lain. Dari analisis linier berganda didapat besar nilai koefisien beta X1 (0,344), X2 (0,258), X3 (0,159)
3. Variabel kualitas produk (X1) memiliki nilai koefisien beta sebesar 0,344 sehingga menjadi faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan kulit pangsit tunggal jaya UD. Tunggal Jaya Kesamben.

5.2 Saran

Berikut ini adalah beberapa rekomendasi yang dibuat oleh penulis berdasarkan penelitian:

1. UD. Tunggal Jaya bisa terus menjaga dan meningkatkan mutu produknya, baik dari segi rasa, kebersihan, tampilan, maupun daya tahan produk.
2. Melakukan promosi secara online untuk memperluas area pemasaran sehingga dapat meningkatkan pendapatan.