



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Penelitian ini dilatar belakangi oleh menurunnya tingkat penjualan dan dugaan belum optimalnya kepuasan konsumen terhadap produk Rindu Kebab yang berlokasi di Jl. M. Boya, Tembilahan Kota. Meskipun produk yang ditawarkan memiliki harga terjangkau dan rasa yang enak, data menunjukkan adanya penurunan penjualan dari tahun 2021 hingga 2024 secara bertahap, sehingga menimbulkan pertanyaan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, khususnya dalam hal kualitas produk.

Objek penelitian ini adalah konsumen Rindu Kebab, dengan lokasi penelitian di Jl. M. Boya Tembilahan. Populasi dalam penelitian mencakup seluruh konsumen yang berbelanja di Rindu Kebab, sementara sampel ditentukan sebanyak 95 responden menggunakan pendekatan margin of error 10% dan tingkat kepercayaan 95%.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner daring, observasi, dan studi pustaka. Alat analisis yang digunakan adalah regresi linear sederhana, uji validitas, reliabilitas, uji linieritas, uji determinasi (R^2), dan uji hipotesis (uji t), dibantu dengan perangkat lunak SPSS versi 23.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen, namun pengaruh tersebut tergolong rendah, yaitu sebesar 23,6%. Hal ini ditunjukkan melalui nilai koefisien determinasi ($R^2 = 0,236$), yang berarti kualitas produk hanya mampu menjelaskan 23,6% variasi dalam kepuasan konsumen, sedangkan sisanya sebesar 76,4% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Meskipun uji t menunjukkan bahwa



kualitas produk berpengaruh signifikan secara statistik, namun kontribusinya terhadap kepuasan konsumen belum kuat.

Berdasarkan tanggapan responden, aspek kualitas produk seperti tekstur yang tidak berubah dalam beberapa jam (skor rata-rata 4,11) dan cita rasa produk (skor 3,94) mendapatkan tanggapan positif. Namun, indikator seperti kebersihan produk (skor 3,63) dinilai masih kurang optimal oleh responden. Untuk kepuasan konsumen secara umum, indikator kemasan, harga, dan pelayanan mendapatkan nilai yang cukup tinggi, menunjukkan bahwa aspek di luar kualitas produk juga memiliki peran penting dalam memengaruhi kepuasan konsumen.

Dari keseluruhan hasil, dapat disimpulkan bahwa kualitas produk memang penting, tetapi bukan satu-satunya faktor penentu kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas produk perlu dibarengi dengan peningkatan pelayanan, promosi, kebersihan, dan suasana tempat agar kepuasan konsumen dapat ditingkatkan secara menyeluruh.

5.2 SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, disarankan kepada pemilik usaha Rindu Kebab Jl. M. Boya Tembilahan agar lebih memperhatikan kebersihan produk dan pelayanan, karena indikator ini memperoleh nilai terendah dari tanggapan responden. Upaya yang dapat dilakukan antara lain::

1. Meningkatkan standar kebersihan pada proses produksi dengan menyediakan alat pelindung diri bagi pegawai seperti sarung tangan dan masker
2. Meningkatkan kecepatan dan efisiensi pelayanan, misalnya dengan menambah jumlah staf pada jam sibuk atau menyediakan sistem antrian yang lebih tertib.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Universitas Islam Indragiri

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

3. Melatih karyawan untuk sigap dan tanggap terhadap pesanan pelanggan agar proses pelayanan dapat berjalan lebih cepat dan efisien.
4. Pemilihan bahan baku yang memiliki ketahanan lebih baik, seperti sayuran yang tidak mudah layu dan roti kebab yang tetap lembut meski disimpan beberapa jam.
5. Untuk penelitian selanjutnya disarankan menambahkan indikator seperti lokasi, promosi, kenyamanan tempat, dan suasana tempat, untuk mendapatkan pemahaman yang lebih holistik.

