

## **BAB V**

### **Kesimpulan dan Saran**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian tentang persepsi harga, mutu produk dan mutu pelayanan terhadap kepuasan konsumen studi kasus pada President Lesehan Jatimalang 2 Blitar maka dari penelitian tersebut hasil pengujian yang diperoleh adalah sebagai berikut :

1. Ada pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen pada President Lesehan Jatimalang 2 Blitar. Apabila harga sesuai dengan mutu/kualitas yang diberikan maka tingkat kepuasan konsumen akan bertambah/naik, sebaliknya apabila harga tidak sesuai dengan mutu/kualitas yang diberikan maka tingkat kepuasan konsumen berkurang/rendah.
2. Ada pengaruh mutu produk terhadap kepuasan konsumen pada President Lesehan Jatimalang 2 Blitar. Apabila mutu produk yang diberikan baik maka tingkat kepuasan konsumen akan bertambah/naik, sebaliknya apabila mutu produk yang diberikan buruk maka tingkat kepuasan konsumen berkurang/rendah.
3. Ada pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada President Lesehan Jatimalang 2 Blitar. Apabila mutu pelayanan yang diberikan baik maka tingkat kepuasan konsumen akan bertambah/naik,

sebaliknya apabila mutu pelayanan yang diberikan buruk maka tingkat kepuasan konsumen berkurang/ rendah.

4. Ada pengaruh harga, mutu produk dan mutu pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada President Lesehan Jatimalang 2 Blitar. Jika harga, mutu produk dan mutu pelayanan positif maka tingkat kepuasan konsumen bertambah/naik, sebaliknya jika harga, mutu produk dan mutu pelayanan negative maka tingkat kepuasan konsumen berkurang/rendah.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan diatas maka dalam penelitian ini saran yang perlu diperhatikan untuk President Lesehan Jatimalang 2 Blitar dan peneliti selanjutnya :

1. Bagi Perusahaan
  - a. Persepsi harga memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan konsumen President Lesehan Jatimalang 2 Blitar selain menawarkan harga yang terjangkau , perusahaan harus memperhatikan penawaran terhadap para pesaingnya.
  - b. Mutu produk dan mutu pelayanan harus lebih ditingkatkan oleh perusahaan agar para konsumen merasa puas dan tidak ada lagi keluhan kekecewaan dari para konsumen.
2. Bagi Peneliti Selanjutnya
  - a. Perlu adanya penelitian selanjutnya tentang pengaruh harga, mutu produk dan mutu pelayanan terhadap kepuasan konsumen President Lesehan Jatimalang 2 Blitar dari luar daerah kota/kabupaten Blitar

sehingga dapat dapat diperoleh gambaran atau wacana lebih luas tentang pengaruh harga, mutu produk dan mutu pelayanan terhadap kepuasan konsumen di President Jatimalang 2 Blitar.

- b. Sampel ini hanya menggunakan 90 orang, jadi sedikit sekali mewakili populasi sebagai responden. diharapkan bagi peneliti selanjutnya dimasa yang akan datang menggunakan sampel yang melebihi dari penelitian ini.