

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Dari pengujian dan analisis yang dilakukan mengenai pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Pempek Udang Karmila Di Desa Sungsang Kecamatan Banyuasin II , maka kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Variabel kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Pempek Udang Karmila Di Desa Sungsang Kecamatan Banyuasin II. Hal tersebut dapat dilihat dari usaha para pelaku usaha Pempek Udang Karmila yang selalu memperhatikan kualitas produk seperti selalu menggunakan bahan-bahan yang berkualitas dan higienis, sehingga membuat produk yang berkualitas.
2. Variabel pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Pempek Udang Karmila Di Desa Sungsang Kecamatan Banyuasin II. Hal tersebut dapat dilihat dari pelayanan pelaku usaha dengan cara berkomunikasi dengan ramah kepada pelanggan, dan memaksimalkan fasilitas yang ada ditempat usaha.
3. Menurut perspektif ekonomi islam dari variabel kualitas produk dan pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pempek udang karmila di desa sungsang kecamatan banyuasin II. Memberikan terbaik untuk pelanggan yang tetap maupun pelanggan dari luar. Ketika kualitas produk dan pelayanan baik terhadap pelanggan pempek

udang karmila penjualan meningkat. Begitu sebaliknya, apabila kualitas produk dan pelayanan baik pelanggan pasti tidak akan puas terhadap dan penjualan menurun. Jadi islam mengajarkan bahwa berlakulah jujur dalam melakukan penjualan dari segi bahan yang benar-benar asli tanpa campuran sehingga pelanggan tidak merasa dicurangi, jadi pedagang yang amanah jujur dalam melakukan bidam usaha kuliner.

## 5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian secara keseluruhan dan kesimpulan yang diperoleh, dapat dikembangkan beberapa saran bagi pihak-pihak yang berkepentingan dalam penelitian ini. Adapun saran-saran yang dikemukakan adalah sebagai berikut :

### 1. Manajemen Pempek Udang Karmila

Pihak manajemen Pempek Udang Karmila harus bisa lebih memperhatikan kualitas produk dan kualitas pelayanan karena dalam penelitian ini terdapat pengaruh setiap variabel baik secara simultan maupun secara parsial terhadap kepuasan pelanggan di Desa Sungsang Kecamatan Banyuasin II dengan cara dari pelayanan yang lebih ramah ataupun dari cita rasa pempek itu sendiri.

### 2. Penelitian selanjutnya

Peneliti menyarankan menambah sampel dan mengganti variabel independen atau menambah dengan variabel lain seperti lokasi, harga, desain produk dan lain sebagainya yang berkaitan dengan variabel pemasaran. Dan menggunakan bentuk teknik sampling *nonprobability sampling*, yaitu

pengambilan sampel dimana tidak semua anggota atau populasi berpeluang untuk dijadikan sampel.

### 3. Bagi Pihak Akademik

Diharapkan penelitian ini bisa dijadikan sebagai referensi dan dapat menjadi bahan acuan untuk peneliti yang akan datang.