

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, maka dapat disimpulkan bahwa Analisis Pengaruh *E-Service Quality*, Produk, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Usaha Fotokopi Di Rawajaya Palembang maka dapat ditarik kesimpulan sebagian dari rumusan masalah sebagai berikut :

1. *E-service quality* memiliki pengaruh langsung terhadap kepuasan pelanggan tapi tidak terdapat pengaruh nyata (signifikan) antara X1 (*e-service quality*) terhadap Y (kepuasan pelanggan) pada pelanggan usaha fotokopi di Rawajaya Palembang.
2. Produk memiliki pengaruh langsung dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan usaha fotokopi di Rawajaya Palembang.
3. Harga memiliki pengaruh langsung dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan usaha fotokopi di Rawajaya Palembang.
4. *E-service quality*, produk, harga secara simultan/bersama-sama memiliki pengaruh langsung terhadap kepuasan pelanggan usaha fotokopi di Rawajaya Palembang.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis dan keterbatasan dalam penelitian ini, maka penulis menyarankan beberapa hal berikut ini :

1. Bagi para pemilik usaha fotokopi, diharapkan dari penelitian ini dapat memberikan masukan dan kebijakan dengan upaya memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan tetap memperhatikan *e-service quality*, kualitas produk dan harga.
2. Bagi para akademisi dan pembaca untuk memperluas penelitian dengan mempertimbangkan variabel lainnya yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan misalnya lokasi, promosi dan lainnya.
3. Dan bagi peneliti selanjutnya diharapkan dimasa yang akan datang dapat digunakan sebagai salah satu sumber data dan rujukan untuk penelitian dan dilakukan penelitian lebih lanjut berdasarkan informasi yang lebih lengkap dan lebih luas.