

BAB V

PENUTUP

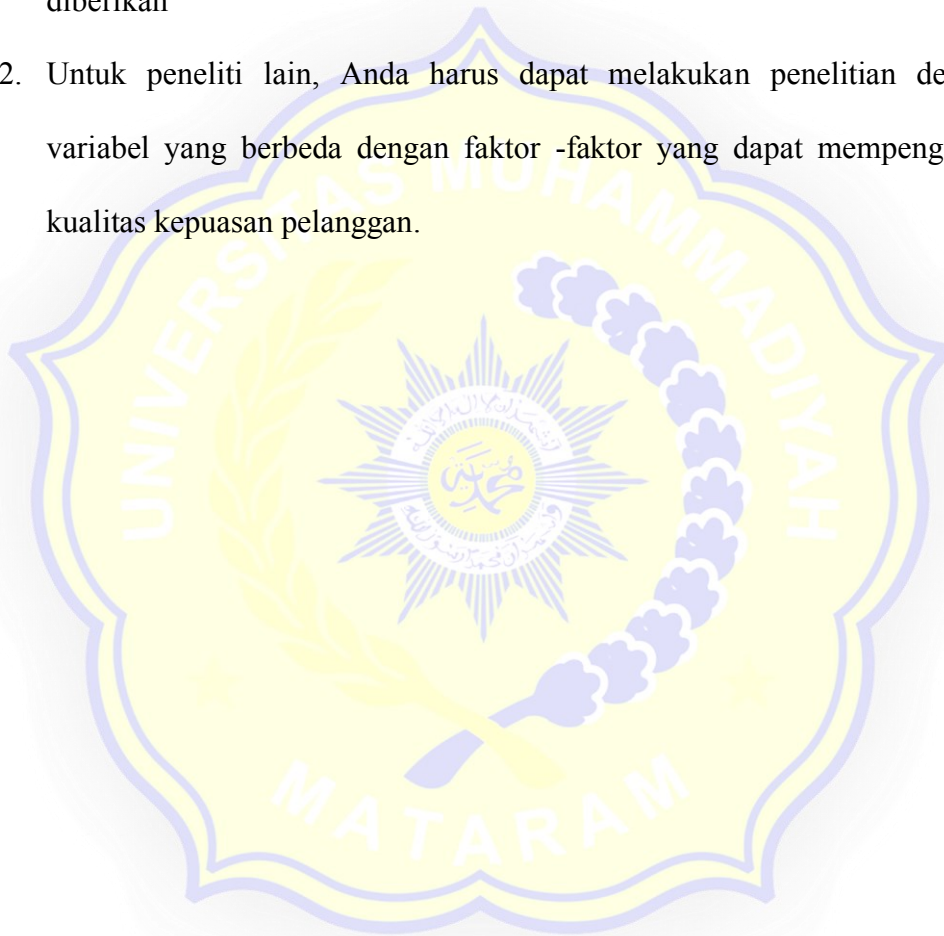
5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Pengaruh kualitas produk usaha roti rais terhadap kepuasan konsumen di Desa Woro Kecamatan Madapangga Kabupaten Bima terdiri dari bentuk serta ukuran, harga, daya tahan, rasa, dan desain/kemasan yang ditawarkan oleh roti rais. Dari beberapa pengaruh tersebut memiliki dampak positif terhadap kepuasan pelanggan sehingga konsumen merasa senang dan puas dengan kualitas yang ditawarkan.
2. Bisnis Pendapatan atau Roti di Industri Rumah Rais Breta per bulan RP. 11.532.731 pendapatan diperoleh dari hasil pendapatan, yang merupakan nilai harga pengemasan RP. 1.000×32.500 kemasan, jadi total pendapatan RP. 32.500.000 dan dikurangi dengan total biaya RP. 20.967.269.
3. Faktor penghambat yang menyebabkan pengaruh kualitas produk usaha roti rais terhadap kepuasan konsumen di Desa Woro Kecamatan Madapangga Kabupaten Bima yaitu terdapat pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh roti rais. Kualitas pelayanan yang dilakukan oleh roti rais yaitu tidak ketepatan waktu ketika memberikan pesanan, dan melenceng dari waktu yang dijanjikan.

5.2 Saran

1. Bagi toko roti rais dapat meningkatkan lagi kualitas pelayanan yang diberikan, meskipun memiliki kualitas yang bagus sedangkan kualitas pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan konsumen maka konsumen tidak akan merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan
2. Untuk peneliti lain, Anda harus dapat melakukan penelitian dengan variabel yang berbeda dengan faktor -faktor yang dapat mempengaruhi kualitas kepuasan pelanggan.



DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2016. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bailia, J. F., Soegoto, A. S., & Loindong, S. S. 2014. *Pengaruh Kualitas Produk Harga dan Lokasi Terhadap Keputusan Konsumen Pada Warung-Warung Makan Lamongan Di Kota Manado*. Jurnal Emba ISSN 2303-1174, Volume 2 Nomor 3, 1768-1780
- Ballester, Elena Delagado dan Munuera-Aleman, J. L. 2001. *Brand Trust in the Context of Consumer Loyalty*. European Journal of Marketing Bandung: Alfabeta
- Donni Priansa. 2017. *Manajemen Pelayanan Prima*. Bandung: Alfabeta
- Idrus, M., 2009. *Metode penelitian Ilmu Sosial*. Yogyakarta: PT. Gelora Akasara Pratama
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran. Jilid I. Edisi ke 13*. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip. 2010. *Manajemen Pemasaran. Edisi tiga belas Bahasa Indonesia. Jilid 1 dan 2*. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Philip; Armstrong, Garry, 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran, Jilid 1*. Jakarta : Erlangga.
- Maharani, Astri Dhiah, 2010. *Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Bank Mega Syariah Cabang Semarang (Skripsi)*, Semarang: Universitas Diponegoro
- Martono, Moh dan Sri Setyo Iriani. 2014. *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Promosi terhadap Minat Beli Konsumen Produk Batik Sendang Duwur Lamongan*. Jurnal Ilmu Manajemen , Vol. 2, No. 2
- Moleong, Lexy J. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif, cetakan ke-36*, Bandung : PT. Remaja Rosdakarya Offset
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Penerbit Andi
- _____. 2014, *Pemasaran Jasa Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Yogyakarta: Andi Offset.

Zuriah, Nurul. 2006. *Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan Teori-Aplikasi*,
Jakarta: Bumi Aksara

