

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Pada penelitian ini peneliti bermaksud untuk mengetahui bagaimana pelayanan prima, kualitas produk, dan diferensiasi produk secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Adapun hasil yang didapatkan setelah menyelesaikan seluruh pengujinya dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelayanan prima merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Secara parsial pelayanan prima berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada jasa Photo Studio Maspur Cirebon, hal ini dibuktikan dengan nilai Korelasi Rank Spearman sebesar 0,822, nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $14,275 > 1,660$ dan nilai signifikansi sebesar 0,000 (sig. < 0,05).
2. Kualitas produk merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Secara parsial kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada jasa Photo Studio Maspur Cirebon, hal ini dibuktikan dengan nilai Korelasi Rank Spearman sebesar 0,833, nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $14,890 > 1,660$ dan nilai signifikansi sebesar 0,000 (sig. < 0,05).
3. Diferensiasi produk merupakan salah satu strategi agar produk terlihat lebih unggul ditengah ketatnya persaingan bisnis. Secara parsial diferensiasi produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada jasa Photo Studio Maspur Cirebon, hal ini dibuktikan dengan nilai Korelasi Rank Spearman sebesar 0,801, nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $13,232 > 1,660$ dan nilai signifikansi sebesar 0,000 (sig. < 0,05).

B. Saran

Pada penelitian ini peneliti mengajukan beberapa saran yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan. Adapun saran yang peneliti ajukan sebagai berikut:

1. Bagi Pihak Photo Studio Maspur Cirebon
 - a. Pelayanan prima, bahwasannya pelayanan yang masih kurang seperti masih banyak konsumen yang mengeluh karena pelayanannya yang kurang cepat dan tepat waktu mengakibatkan konsumen harus menunggu sedangkan Photo Studio Maspur hanya mempunyai satu asisten. Saran yang ingin peneliti berikan ialah alangkah baiknya Maspur memiliki *photographer* baru atau merekrut *photographer* untuk dikerjakan ketika studio foto sedang ramai. Dengan begitu permasalahan tersebut tidak akan terulang kembali. Karena dalam bisnis jasa kepuasan konsumen adalah hal yang sangat penting bagi perusahaan.
 - b. Kualitas produk, bahwasannya kualitas produk seperti hasil cetak foto seperti warna dan kertas yang digunakan masih kurang maksimal. Saran yang ingin peneliti berikan ialah alangkah baiknya asisten atau owner belajar lagi mengenai *editing photo* karena proses pengeditan sangat penting dalam photo studio. Dan Photo Studio Maspur Cirebon harus mampu memberikan hasil cetak foto sesuai dengan harga yang ditawarkan.
 - c. Diferensiasi produk, bahwasannya Photo Studio Maspur Cirebon sudah menerapkan diferensiasi. Saran yang ingin peneliti berikan ialah alangkah baiknya Studio Maspur tidak hanya menerapkan diferensiasi pada *desain background* atau gaun *prewedding* saja. Akan tetapi bisa memberikan diferensiasi pada harga tentunya berbeda dengan pesaing dan harga tersebut sesuai dengan yang ditawarkan dan bisa juga diferensiasi pada pelayanan, Studio Maspur bisa memberikan minuman gratis atau cemilan gratis kepada konsumen yang sedang menunggu pemotretan.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya disarankan untuk memilih variabel yang tepat serta memperkaya ranah penelitian dengan menambah variabel-variabel yang belum diuji dalam penelitian ini. Yaitu variabel lain diluar variabel pelayanan prima, kualitas produk, dan diferensiasi produk yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen.

