

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah melalui tahap analisis dan pembahasan yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya, maka hasil penelitian ini disimpulkan sebagai berikut:

1. Hasil dari pengujian hipotesis dalam penelitian ini menunjukkan pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel dukungan pemerintah terhadap kepuasan pelanggan. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin baik dukungan pemerintah (X1) yang diberikan maka semakin meningkatkan kepuasan pelanggan (Y).
2. Hasil dari pengujian hipotesis dalam penelitian ini menunjukkan pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin baik persepsi harga (X2) yang dimiliki pelanggan maka semakin meningkatkan kepuasan pelanggan (Y).
3. Hasil dari pengujian hipotesis dalam penelitian ini menunjukkan pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel fasilitas terhadap kepuasan pelanggan. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin baik fasilitas (X3) yang diberikan maka semakin meningkatkan kepuasan pelanggan (Y).
4. Dengan melihat hasil regresi berganda secara simultan maka disimpulkan bahwa terdapat pengaruh simultan yang positif dan signifikan dari variabel Dukungan Pemerintah (X1), Persepsi Harga (X2), dan Fasilitas

(X3) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Hasil ini menyimpulkan bahwa “Terdapat Pengaruh bersama-sama dari Variabel Dukungan Pemerintah (X1), Persepsi Harga (X2), Dan Fasilitas (X3) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) Pelanggan Di UMKM Lapangan Gulun”

B. Implikasi dan Saran

1. Implikasi

Setelah mengetahui kesimpulan dari penelitian ini, berikut merupakan implikasi dari penelitian ini :

a. Bagi UMKM

Untuk meningkatkan keputusan pembelian konsumen, UMKM diharapkan tetap mempertahankan dukungan pemerintah, harga serta fasilitas yang sudah baik.

b. Bagi masyarakat

Diharapkan dapat memberikan tambahan wawasan dan pengetahuan masyarakat dalam kepuasan pelanggan pada UMKM Lapangan Gulun.

2. Saran

a. UMKM

Bagi UMKM Lapangan Gulun diharapkan tetap menjaga rasa dan kualitas produk untuk menjadi lebih baik lagi agar pelanggan dapat loyal dan dapat merekomendasikan kepada orang lain.

b. Konsumen dan masyarakat

Bagi konsumen dan masyarakat diharapkan agar pandai mencari informasi mengenai UMKM Lapangan Gulun dengan baik dan merekomendasikan kepada orang lain mengenai kepuasan pelanggan pada UMKM Lapangan Gulun Madiun.

c. Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan penulis di bidang pemasaran khususnya terkait yang berkaitan dengan variabel yang di teliti yaitu pengaruh dari dukungan pemerintah, persepsi harga, dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada objek UMKM Lapangan Gulun Madiun.. Maka untuk penelitian selanjutnya dapat disarankan menambahkan variabel bebas lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini.