

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Kesimpulan yang dirumuskan berdasarkan rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Secara parsial bahwa variabel Kualitas pelayanan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Cafe Puncak Binaraga Labuhanbatu dengan $T_{hitung}(2,484) > T_{tabel}(1,661)$.

2. Secara parsial bahwa variabel Cafe Atmosphere (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Cafe Puncak Binaraga Labuhanbatu dengan $T_{hitung}(3,099) > T_{tabel}(1,661)$.

3. Secara parsial bahwa variabel Harga (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Cafe Puncak Binaraga Labuhanbatu dengan $T_{hitung}(23,303) > T_{tabel}(1,661)$.

4. Variabel Kualitas Pelayanan (X1), Cafe Atmosphere (X2) dan Harga (X3) secara simultan (bersama-sama) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Cafe Puncak Binaraga Labuhanbatu.

5. Variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pelanggan di cafe Puncak Binaraga Labuhanbatu adalah variabel Cafe Atmosphere (X2).

6. Secara Koefesien Determinasi (R^2) bahwa variabel kualitas pelayanan (X1), cafe atmosphere (X2) dan harga (X3) terhadap kepuasan pelanggan (Y) sebesar 98,2%. Artinya memiliki hubungan sangat erat, melalui pengujian determinasi (*R Square*) sebesar 0,964 berarti 96,4% faktor-faktor kepuasan pelanggan di Cafe Gelas Batu Labuhanbatu dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan, cafe atmosphere dan harga. Sedangkan sisanya 3,6% dapat dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

B. Saran

Dalam penelitian ini penulis memberikan saran kepada pihak-pihak yang berkepentingan pada penelitian ini, yaitu:

1. Cafe Puncak Binaraga diharapkan dapat lebih memotivikasi karyawan dalam bekerja sehingga karyawan dapat meningkatkan kualitas pelayanan.
2. Bagi peneliti lainnya dapat menambahkan variabel yang belum diteliti dalam penelitiannya.