

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Tempat dan Cita Rasa Terhadap Kepuasan Pelanggan di Halona Coffee Rantauprapat, maka dapat di simpulkan beberapa hal sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan di Halona Coffee Rantauprapat. Hal ini terlihat dengan nilai $t_{hitung} (8,277) > t_{tabel} (1,6614)$ dengan taraf signifikan $0,000 < 0,05$. Dengan demikian hipotesis pertama (H_1) diterima.
2. Harga secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan di Halona Coffee Rantauprapat. Hal ini terlihat dengan nilai $t_{hitung} (3,015) > t_{tabel} (1,6614)$ dengan taraf signifikan $0,003 < 0,05$. Dengan demikian hipotesis kedua (H_2) diterima.
3. Tempat secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan di Halona Coffee Rantauprapat. Hal ini terlihat dengan nilai $t_{hitung} (38,484) > t_{tabel} (1,6614)$ dengan taraf signifikan $0,000 < 0,05$. Dengan demikian hipotesis ketiga (H_3) diterima.
4. Cita Rasa secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan di Halona Coffee Rantauprapat. Hal ini terlihat dengan nilai $t_{hitung} (14,517) > t_{tabel} (1,6614)$ dengan taraf signifikan $0,000 < 0,05$. Dengan demikian hipotesis keempat (H_4) diterima.

5. Kualitas Pelayanan, Harga, Tempat dan Cita Rasa secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan di Halona Coffee Rantauprapat. Hal ini terlihat dengan nilai $F_{hitung} (902,273) > F_{tabel} (2,470)$ dengan taraf signifikan $0,000 < 0,05$. Dengan demikian hipotesis kelima (H_5) diterima.
6. Kualitas Pelayanan dipengaruhi oleh Kualitas Pelayanan, Harga, Tempat dan Cita Rasa sebesar 97,5 %. Sedangkan sisanya 2,5 % ($100\% - 97,5\%$) dipengaruhi oleh variabel-variabel yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah di jelaskan, penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut :

1. Peningkatan kualitas pelayanan harus terus dilakukan oleh pihak manajemen Halona Coffee, seperti pelatihan rutin kepada karyawan dalam hal keramahan, kecepatan, dan ketepatan layanan untuk menjaga serta meningkatkan kepuasan pelanggan.
2. Strategi penetapan harga perlu disesuaikan dengan segmen pasar lokal. Halona Coffee disarankan untuk memberikan promo-promo tertentu atau diskon musiman agar lebih kompetitif tanpa menurunkan kualitas.
3. Pemeliharaan dan pengembangan tempat atau suasana café harus terus dijaga, terutama dalam aspek kenyamanan, estetika, dan fasilitas seperti WI-FI, parkir, serta kebersihan lingkungan.

4. Konsistensi dan inovasi dalam cita rasa minuman dan makanan perlu dipertahankan, serta disarankan untuk terus mengembangkan varian baru yang sesuai dengan tren dan selera pasar.
5. Untuk meningkatkan daya saing dan mempertahankan kepuasan pelanggan, pihak manajemen Halona Coffee disarankan untuk mengoptimalkan penggunaan media social dan digital marketing sebagai sarana promosi dan komunikasi dengan pelanggan. Hal ini dapat memperkuat hubungan dengan konsumen, memperluas jangkauan pasar, dan menyesuaikan dengan kebiasaan konsumen masa kini yang aktif di platform digital.
6. Bagi peneliti lain diharapkan untuk dapat melanjutkan penelitian dengan variabel-variabel yang tidak diteliti dalam penelitian ini sebesar 2,5%.