

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil simpulan sebagai berikut :

Kualitas pelayanan dan persepsi harga berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini dibuktikan dari F hitung sebesar 28,728 dengan nilai signifikansi 0,000

Kualitas pelayanan dan persepsi harga berpengaruh positif secara individu terhadap kepuasan konsumen. Hal ini dibuktikan dari nilai t hitung pada variabel kualitas pelayanan sebesar 4,666, nilai signifikansi 0,000 dengan koefisien regresi bernilai positif sebesar 0,414

1. Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan hipotesis variabel suasana toko nilai uji t_{hitung} diketahui nilainya sebesar 1,997, jika dibandingkan dengan nilai t_{tabel} sebesar 1,985, hal ini berarti bahwa semakin baik tingkat suasana toko di Cafe Ratu Sei Berombang Kecamatan Panai Hilir maka tingkat kepuasan pelanggan akan mengalami peningkatan
2. Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan hipotesis variabel harga nilai uji t_{hitung} diketahui nilainya sebesar 1,917, jika dibandingkan dengan nilai t_{tabel} sebesar 1,985, hal ini berarti bahwa semakin naik tingkat harga di Cafe Ratu Sei Berombang Kecamatan Panai Hilir maka tingkat kepuasan pelanggan akan mengalami penurunan

3. Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan hipotesis variabel kualitas produk nilai uji t_{hitung} diketahui nilainya sebesar 2,186, jika dibandingkan dengan nilai t_{tabel} sebesar 1,985, hal ini berarti bahwa semakin baik tingkat kualitas produk di Cafe Ratu Sei Berombang Kecamatan Panai Hilir maka tingkat kepuasan pelanggan akan mengalami peningkatan
4. Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan hipotesis variabel kualitas pelayanan nilai uji t_{hitung} diketahui nilainya sebesar 2,402, jika dibandingkan dengan nilai t_{tabel} sebesar 1,985, hal ini berarti bahwa semakin baik kualitas pelayanan di Cafe Ratu Sei Berombang Kecamatan Panai Hilir

B. Saran

Dari hasil penelitian dan kesimpulan yang telah disebutkan di atas maka dapat diajukan saran sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh suasana café mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan sebesar 15,8% maka disarankan bagi pembaca yang memiliki usaha yang sama untuk selalu mempertahankan konsumen agar tetap nyaman dalam café tersebut maka dari itu pemilik café diharapkan membuat suasana café lebih bernuansa indah dan modern
2. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh harga mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan sebesar 17,1% maka dari itu di sarankan bagi pembaca yang mempunyai sebuah usaha ketika sebuah usaha menjual produk dan jasanya dipasaran sebaiknya dapat menyesuaikan harga dengan manfaat barang agar lebih terjangkau dan sesuai bagi konsumen

3. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh kualitas produk mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan sebesar 20,2%, maka dari itu disarankan bagi pembaca yang mempunyai sebuah usaha diharuskan dapat memperbaiki dan terus meningkatkan sebuah kualitas produk yang akan diberikan kepada pelanggannya agar produk dapat dirasakan oleh konsumen yang sedap sehingga membuat pelanggan puas dan akan melakukan pembelian ulang.
4. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan sebesar 11,1%, maka dari itu disarankan bagi pembaca yang mempunyai sebuah usaha diharuskan dapat memperbaiki dan terus meningkatkan sebuah kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada pelanggan agar pelanggan dapat merasakan kenyamanan sehingga membuat pelanggan puas dan akan melakukan pembelian ulang.