

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dari bab sebelumnya, serta pembahasan yang disertai dengan teori dan konsep yang mendukung mengenai penelitian ini yang berjudul Pengaruh Lokasi, Variasi Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Imperial Cakery di Siloam Simatupang berupa analisis data dari pembahasan yang telah dilakukan maka didapat kesimpulan sebagai berikut :

1. Lokasi yang disediakan oleh Imperial Cakery dapat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Lokasi yang strategis dan terlihat dengan jarak pandang yang normal menjadi faktor penting dalam keputusan pelanggan untuk berkunjung. Hasil analisis menunjukkan bahwa Lokasi berpengaruh positif tetap tidak signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Imperial Cakery di Siloam Simatupang. Artinya jika Lokasi ditingkatkan maka Kepuasan Pelanggan Imperial Cakery di Siloam Simatupang tidak meningkat.
2. Variasi produk yang ditawarkan oleh Imperial Cakery dapat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Keberagaman atau inovasi dalam layanan yang diberikan dapat menjadi faktor penting dalam memperkuat keterikatan pelanggan terhadap merek. Hasil analisis menunjukkan bahwa Variasi Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Imperial Cakery di Siloam Simatupang. Artinya jika Variasi Produk ditingkatkan maka Kepuasan Pelanggan Imperial Cakery di Siloam Simatupang akan meningkat.
3. Kualitas Pelayanan Imperial Cakery termasuk ketepatan dalam merespons keluhan dan menyediakan layanan yang dapat diandalkan, memiliki dampak besar terhadap kepuasan pelanggan. Hasil analisis hipotesis menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Imperial Cakery di Siloam Simatupang. Artinya jika Kualitas Pelayanan terus ditingkatkan maka Kepuasan Pelanggan Imperial Cakery di Siloam Simatupang akan meningkat.

B. Saran

Berdasarkan analisis yang dilakukan dalam penelitian dan hasil kesimpulan yang telah dikemukakan sebelumnya, maka penulis mencoba menyampaikan beberapa saran yang sekiranya dapat bermanfaat untuk dunia akademis dan juga berguna bagi peneliti selanjutnya, diantaranya sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil penelitian untuk variabel Lokasi pada pernyataan nomor satu memiliki hasil mean paling rendah dengan indikator Akses. Maka saran dari penulis adalah untuk meningkatkan Akses yaitu dengan memberikan voucher ataupun diskon kepada pelanggan setempat sebagai langkah awal untuk meningkatkan Lokasi pada indikator Akses.
2. Berdasarkan hasil penelitian untuk variabel Variasi Produk pada pernyataan nomor dua memiliki hasil mean paling rendah dengan indikator Harga Produk. Maka saran dari penulis adalah memberikan penawaran paket atau bundel dengan cara variasi produk premium dikombinasikan dengan variasi produk standar untuk meningkatkan penjualan produk dengan harga premium.
3. Berdasarkan hasil penelitian untuk variabel Kualitas Pelayanan pada pernyataan nomor empat memiliki hasil mean paling rendah dengan indikator Empati (*Empathy*). Maka saran dari penulis adalah melalui pelatihan karyawan yang fokus pada pengembangan keterampilan interpersonal. Karyawan yang dilengkapi dengan kepekaan terhadap perasaan pelanggan dapat memberikan.

