

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari analisis data penelitian Masalalu *Cafe*, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan temuan dalam penelitian, *Self Service Technology* (X1) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) di Masalalu *Cafe*.
2. Berdasarkan hasil penelitian, Kualitas Pelayanan (X2) juga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) di Masalalu *Cafe*.
3. Berdasarkan analisis data, *Self Service Technology* (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) secara bersama-sama (simultan) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) di Masalalu *Cafe*.

B. Saran

Berdasarkan temuan dalam penelitian, penulis ingin memberikan beberapa saran kepada Masalalu *Cafe* sebagai upaya untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pelanggan, serta memberikan saran untuk penelitian mendatang, yaitu:

1. Berdasarkan hasil penelitian, Masalalu *Cafe* diharapkan terus meningkatkan kualitas pelayanan melalui perbaikan seperti fasilitas di *cafe*. Langkah ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap *cafe* tersebut.
2. Berdasarkan hasil penelitian, Masalalu *Cafe* disarankan untuk memperkuat konsep *self service technology* agar dapat memberikan kesan bagi pengunjung tentang Masalalu *Cafe*, memberikan dorongan yang kuat kepada pelanggan setia, sehingga mereka kembali mengunjungi restoran tersebut.
3. Penelitian selanjutnya diharapkan untuk mengeksplorasi variabel-variabel baru yang belum diteliti dalam penelitian ini. Peneliti di masa mendatang dapat menambahkan variabel baru agar penelitian menjadi lebih komprehensif.

4. Penulis juga diharapkan dapat menerapkan temuan dari penelitian ini, terutama terkait dengan *self service technology* dan kualitas pelayanan, sebagai bahan pertimbangan untuk pengembangan masa depan.

