BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh harga, produk, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Café Cuci Mulut Depok, maka dapat diambil suatu kesimpulan sebagai berikut :

1. Variable harga berpengaruh signifikasi terhadap variable kepuasan pelanggan. Maka dalam penelitian ini Ho ditolak dan Ha diterima. Yaitu H1: Harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dengan demikian harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Café Cuci Mulut Depok.
2. Variable produk berpengaruh signifikasi terhadap variable kepuasan pelanggan. Maka dalam penelitian ini Ho ditolak dan Ha diterima. Yaitu H2: Produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dengan demikian produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Café Cuci Mulut Depok.
3. Variable kualitas pelayanan berpengaruh signifikasi terhadap variable kepuasan pelanggan. Maka dalam penelitian ini Ho ditolak dan Ha diterima. Yaitu H3: Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dengan demikian kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Café Cuci Mulut Depok.
4. Secara bersama-sama terbukti terdapat pengaruh yang signifikan antara harga, produk, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

Artinya semakin baik harga, produk, dan kualitas pelayanan yang diberikan maka kepuasan pelanggan akan ikut meningkat. Dari hasil analisis menggunakan uji koefisien determinasi (R^2) diketahui bahwa nilai adjusted R^2 sebesar 0,848 atau 84,8%. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan dapat dijelaskan sebesar 84,8% oleh variabel independen yaitu harga, produk, dan kualitas pelayanan.

Hal ini menjadi bukti bahwa harga, produk, dan kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor penting pelanggan dalam menentukan tingkat kepuasannya dalam memenuhi kebutuhan pangan sembari berwisata kuliner di Café Cuci Mulut Depok.

B. Saran

Berdasarkan hasil dari kesimpulan yang telah dilakukan maka saran yang diberikan dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagi Café Cuci Mulut Depok

   Café Cuci Mulut Depok disarankan untuk lebih meningkatkan lagi kualitas produk agar sesuai dengan harga yang diberikan serta meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan agar pelanggan akan melakukan pembelian ulang atau tetap berkunjung kembali ke Café Cuci Mulut Depok. Kemudian diharapkan Café Cuci Mulut Depok untuk memperbanyak program promosi seperti diskon atau promo makanan dan minuman agar lebih menarik perhatian pelanggan.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat dilakukan dan dapat dikembangkan kembali dengan objek penelitian yang berbeda selain di Café Cuci Mulut Depok. Kemudian peneliti selanjutnya dapat menggunakan jumlah sampel yang lebih banyak dan lebih luas, serta menambahkan referensi-referensi dan review penelitian yang relevan serta sejenis yang lebih banyak agar hasil penelitian akurat dan mampu dipertanggung jawabkan.

UNIVERSITAS NASIONAL