

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

1. Hasil analisis regresi linier berganda menyimpulkan bahwa keempat variabel bebas (kualitas pelayanan, kualitas produk, harga dan lokasi) berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen pada Soto Madura Gubeng PJKA “Pak Mad” Cabang Ketintang Surabaya.
2. Hasil uji secara simultan (uji F) menyimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan, kualitas produk, harga dan lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Soto Madura Gubeng PJKA “Pak Mad” Cabang Ketintang Surabaya. Sehingga hipotesis pertama terbukti kebenarannya.
3. Hasil uji secara parsial (uji t) menyimpulkan bahwa :
 - a. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Soto Madura Gubeng PJKA “Pak Mad” Cabang Ketintang Surabaya. Sehingga hipotesis kedua terbukti kebenarannya.
 - b. Variabel kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Soto Madura Gubeng PJKA “Pak Mad” Cabang Ketintang Surabaya. Sehingga hipotesis ketiga terbukti kebenarannya.
 - c. Variabel harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Soto Madura Gubeng PJKA “Pak Mad” Cabang Ketintang Surabaya. Sehingga hipotesis keempat terbukti kebenarannya.

- d. Variabel lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Soto Madura Gubeng PJKA “Pak Mad” Cabang Ketintang Surabaya. Sehingga hipotesis kelima terbukti kebenarannya.

5.2 Saran

1. Hendaknya pihak Soto Madura Gubeng PJKA “Pak Mad” Cabang Ketintang Surabaya lebih mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanannya. Hal ini bertujuan untuk menarik minat para konsumen agar membeli dan mengkonsumsi ulang Soto Madura Gubeng PJKA “Pak Mad” Cabang Ketintang Surabaya serta memberikan rekomendasi yang baik ke orang lain.
2. Hendaknya pihak Soto Madura Gubeng PJKA “Pak Mad” Cabang Ketintang Surabaya menambah variasi produk minuman agar dapat memenuhi keinginan para konsumen.
3. Hendaknya pihak Soto Madura Gubeng PJKA “Pak Mad” Cabang Ketintang Surabaya tetap mempertimbangkan harga terhadap para pesaingnya.
4. Hendaknya pihak Soto Madura Gubeng PJKA “Pak Mad” Cabang Ketintang Surabaya menyediakan penjaga parkir agar para konsumen merasa aman terhadap kendaraannya yang terparkir di lokasi.
5. Untuk penelitian yang akan datang hendaknya menggunakan variabel selain variabel yang sudah diteliti. Dengan demikian penelitian lanjutan tersebut dapat semakin memberikan gambaran yang lebih spesifik mengenai kepuasan konsumen.