

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang sesuai tujuan hipotesis dengan menggunakan regresi linier berganda, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Dalam menguji secara simultan dengan menggunakan uji F menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan pada ke lima variable bebas terhadap variable terikat sebesar 70,3% dan sisanya 29,7% dipengaruhi oleh variable lain diluar penelitian ini
2. Dalam menguji secara parsial menggunakan uji T menunjukkan bahwa :
  - a. Tangible berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.
  - b. Emphaty berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.
  - c. Reliability berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.
  - d. Responsiveness berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.
  - e. Assurance berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.
3. Dalam pengujian uji t dapat diketahui bahwa variabel yang paling dominan adalah pada variabel responsiveness (X4) dengan nilai 7,942.
4. Dari variabel yang dominan dapat diketahui bahwa dari ketiga indikator yang paling berpengaruh adalah indikator kecepatan pelayanan dengan tingkat presentase sebesar 54%.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah ditetapkan dapat diberikan beberapa saran sebagai berikut :

1. Diharapkan Black Canyon Coffee Tunjungan Plaza tetap meningkatkan kualitas pelayanan yang meliputi tangible, emphaty, reliability, responsiveness, assurance agar tetap menjadi pilihan konsumen dalam hal perusahaan terbaik dalam hal layanan food and baverage.
2. Diharapkan kelancaran saluran distribusi Black Canyon Coffee Tunjungan Plaza Surabaya lebih ditingkatkan.
3. Diharapkan untuk penelitian selanjutnya yang mengambil objek Black Canyon Coffee Tunjungan Plaza Surabaya menggunakan variabel lain selain kualitas pelayanan yang meliputi tangible, emphaty, reliability, responsiveness dan assurance seperti kualitas produk, harga, promosi, perilaku konsumen, brand image, dan lain-lain dalam mempengaruhi keputusan konsumen.