

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Produk, dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Himec Cafe Surabaya”. Berdasarkan analisis regresi linier berganda, maka kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Hasil analisis regresi linier berganda menyimpulkan bahwa ke tiga variabel bebas (kualitas pelayanan, produk, dan harga) berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen pada Himec Cafe Surabaya.
2. Hasil uji secara simultan (uji f) menyimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan, produk, dan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Himec Cafe Surabaya. Sehingga hipotesis ke satu terbukti kebenarannya.
3. Hasil uji secara parsial (uji t) menyimpulkan bahwa :
 - a. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Himec Cafe Surabaya. Sehingga hipotesis ke dua terbukti kebenarannya.
 - b. Variabel produk tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Himec Cafe Surabaya. Sehingga hipotesis ke tiga tidak terbukti kebenarannya.

- c. Variabel harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Himec Cafe Surabaya. Sehingga hipotesis keempat terbukti kebenarannya.

5.2 Saran

Bedasarkan kesimpulan diatas, maka dapat diberikan beberapa saran sebagai berikut :

1. Himec Cafe Surabaya harus tetap menjaga nilai-nilai yang menjadi keunggulan dan meningkatkan kualitas pelayanan seperti kerapian dan kebersihan ketika memberi pelayanan kepada konsumen, kesiapan dalam menerima orderan, kemudian kecepatan, ketanggapan dan ketelitian dalam memberikan pelayanan, dan keramahan saat melayani konsumen. Selain itu juga memperhatikan keluhan dan saran dari konsumen. Dari segi harga tetap menjaga dan mengembangkan harga yaitu keterjangkauan bagi konsumen, kesesuaian dengan kualitas produk, keberagaman variasi harga, kesesuaian dengan harapan konsumen. Selain itu yaitu dengan menyesuaikan harga dengan kualitas pelayanan dan produk yang diberikan, sehingga kemungkinan akan menambah konsumen baru yang tertarik untuk mengunjungi, membeli dan mengkonsumsi atau menggunakan produk pada Himec Cafe Surabaya.
2. Himec Cafe Surabaya hendaknya meningkatkan kualitas produk dengan melakukan pengembangan dan perbaikan kualitas produk yang di berikan secara terus menerus dengan cara menciptakan variasi produk dengan menu-menu makanan atau minuman yang berbeda dan lebih inovatif,

menciptakan produk dengan tampilan yang menarik, serta tetap menyesuaikan dengan harga yang ditetapkan, dan menciptakan produk yang mampu memenuhi harapan konsumen. Sehingga bisa menjadikan ciri khas atau keunggulan dari Himec Cafe Surabaya dalam rangka pemenuhan keinginan dan kebutuhan konsumen, yang diharapkan juga dapat memenuhi kepuasan konsumen. Selain itu juga dapat menjadi kekuatan yang dimiliki Himec Cafe Surabaya dalam bersaing dengan pesaing-pesaing yang bergerak pada bidang yang sama.

3. Untuk peneliti selanjutnya dengan menggunakan objek penelitian yang sama, peneliti dapat menggunakan variabel selain variabel yang sudah diteliti, Misalnya variabel persepsi konsumen, suasana, tempat atau lokasi, minat beli atau variabel-variabel lainnya, atau dapat menggunakan variabel yang sama guna mengetahui atau memperdalam mengenai variabel-variabel yang sudah digunakan dalam penelitian ini.