

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan hasil penelitian yang telah diuraikan ada BAB IV maka peneliti membuat kesimpulan sebagai berikut:

1. *Responsiveness* berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan pada Arkana Cafe Tuasan, telah diuji dan terbukti dapat diterima kebenarannya. Dengan demikian hipotesis pertama diterima.
2. Lokasi berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan pada Arkana Cafe Tuasan. Hal ini menyatakan hipotesis yang dirumuskan peneliti yaitu Lokasi diduga berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan, telah diuji dan terbukti dapat diterima kebenarannya. Dengan demikian hipotesis kedua diterima.
3. Setelah peneliti melakukan penelitian mengenai Pengaruh *Responsiveness* dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan pada Arkana Cafe Tuasan, maka dapat disimpulkan bahwa *Responsiveness* dan Lokasi secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan. Dengan demikian hipotesis ketiga diterima.

5.2. Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi Pemilik Arkana Cafe Tuasan

- a. Untuk variabel *Responsiveness*, ada beberapa hal perlu diperhatikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan terutama dalam hal kesigapan karyawan cafe dalam melayani pelanggannya seperti, karyawan cafe agar lebih cepat dalam menyajikan pesanan yang telah dipesan oleh pelanggannya. Serta pihak karyawan cafe dapat meningkatkan keramahannya dalam melayani customer, kemudian karyawan cafe agar lebih cepat tanggap dalam menangani keluhan dan keinginan dari pelanggannya seperti, pelanggan mengeluh terhadap pesanan yang telah dipesan berbeda dengan pesanan yang disajikan oleh karyawan cafe. Agar pelanggan cafe dapat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, pihak cafe sebaiknya melakukan *training* terlebih dahulu kepada karyawan atau pegawai cafe.
- b. Sementara untuk variable Lokasi, pihak cafe perlu memperluas area luar cafe berupa lokasi parkir kendaraan baik untuk pelanggan yang memiliki kendaraan roda dua maupun pelanggan yang memiliki roda empat agar pelanggan yang berkunjung memarkirkan kendaraannya tidak memakan bahu jalan. Serta pihak cafe perlu memperluas area dalam cafe berupa memperbaiki *store atmosphere* sehingga pengunjung merasa lebih nyaman selama berada di cafe tersebut. Pihak

cafe hendaknya melakukan riset lokasi terlebih dahulu agar letak cafe yang didirikan bersifat strategis serta menarik perhatian pengunjung.

2. Kepada peneliti selanjutnya

Karena penelitian ini mengangkat pengaruh *Responsiveness* dan Lokasi yang memiliki nilai R Square (R^2) rendah yaitu 59,3% dan sisanya 40,7% merupakan faktor lainnya diluar variabel yang diteliti dalam penelitian ini. Maka peneliti menyarankan adanya penelitian lebih lanjut dan lebih mendalam dengan menambahkan atau mengganti variabel bebas terhadap Kepuasan Pelanggan seperti variabel Store Atmosphere, Cita Rasa dan Keberagaman Menu.

