

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka peneliti dapat menyimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. *Responsiveness* berpengaruh positif terhadap Kepuasan Konsumen Teras Cafe Medan. Hal ini telah diuji dan terbukti dapat diterima kebenarannya. Dengan demikian hipotesis pertama diterima.
2. *Empathy* berpengaruh positif terhadap Kepuasan Konsumen Teras Cafe Medan. Hal ini telah diuji dan terbukti dapat diterima kebenarannya. Dengan demikian hipotesis kedua diterima.
3. *Tangible* berpengaruh positif terhadap Kepuasan Konsumen Teras Cafe Medan. Hal ini telah diuji dan terbukti dapat diterima kebenarannya, dengan demikian hipotesis ketiga diterima.
4. Setelah peneliti melakukan penelitian mengenai Pengaruh *Responsiveness*, *Empathy*, dan *Tangible* terhadap Kepuasan Konsumen Teras Cafe Medan, maka dapat disimpulkan bahwa *Responsiveness*, *Empathy*, dan *Tangible* secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen. Dengan demikian Hipotesis keempat diterima.

#### **5.2 Saran**

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

1. Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa *Responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen, sehingga peneliti menyarankan agar Teras Cafe Medan lebih memperhatikan dan meningkatkan kualitas pelayanan *Responsiveness* terutama sigap dalam memberikan pelayanan dan memberikan informasi sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Sehingga para konsumen akan merasa puas saat melakukan pembelian di Teras Cafe Medan.
2. Kemudian karyawan juga dinilai kurang cekatan dalam proses pemesanan dan pembayaran, maka dari itu Teras Cafe disarankan agar lebih memperhatikan kualitas pelayanan *Responsiveness*. Sehingga para konsumen akan merasa puas saat melakukan pembelian di Teras Cafe Medan.
3. Sementara untuk variabel *Empathy* yang perlu diperhatikan adalah untuk mendahulukan kepentingan konsumen dan karyawan juga dinilai kurangnya memberikan perhatian penuh kepada konsumen dalam melayani konsumen, maka dari itu Teras Cafe disarankan agar bisa lebih lagi memperhatikan kualitas pelayanan *Empathy*. Sehingga agar para konsumen bisa merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.
4. Untuk variabel *Tangible* sebaiknya menambahkan *furniture yang up to date* dan juga menggunakan berbagai macam metode pembayaran seperti shopee pay, ovo ataupun dana untuk memudahkan konsumen dalam melakukan transaksi. Kemudian sebaiknya para karyawan menggunakan seragam agar kelihatan lebih rapi, dan ada baiknya Teras Cafe untuk menambahkan beberapa unit kipas angin lagi, menambahkan kapasitas wifi agar memiliki koneksi

yang lancar dan konsumen pun merasa nyaman dan puas saat berkunjung ke Cafe tersebut.

5. Selain itu untuk tata *layout* juga harus diperbaiki dan sebaiknya pemilik atau pengelola cafe memperbaiki cara order dan buku keuangan cafe dengan yang modern sehingga dapat memudahkan pemilik atau pengelola cafe.
6. Bagi peneliti selanjutnya. Penelitian ini mengenai Pengaruh *Responsiveness*, *Empathy*, dan *Tangible* yang memiliki nilai R Square 71,5% sedangkan sisanya 28,5% dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya yang berasal dari luar variabel yang diteliti. Maka peneliti menyarankan adanya penelitian lebih lanjut dan lebih mendalam dengan menambahkan atau mengganti variabel bebas terhadap Kepuasan Konsumen