

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengaruh lokasi terhadap kepuasan pelanggan di Indatu *cafe* 2 Medan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Indatu *cafe* 2 Medan dan juga sejalan dengan hipotesis pertama yang telah diuji dan terbukti kebenarannya
2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Indatu *cafe* 2 Medan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Indatu *cafe* 2 Medan dan juga sejalan dengan hipotesis kedua yang telah diuji dan terbukti kebenarannya
3. Pengaruh lokasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Indatu *Cafe* 2 Medan secara bersama-sama berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Indatu *cafe* 2 Medan dan juga sejalan dengan hipotesis ketiga yang telah diuji dan terbukti kebenarannya

5.2. Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka penulis melakukan beberapa saran yaitu:

1. Bagi pihak restoran
 - a. Indatu *cafe* 2 Medan hendaknya memberikan perhatian terhadap area parkir yang masih membingungkan bagi pelanggan yang baru pertama kali berkunjung dengan memberikan petunjuk arah pada area parkir gratis yang telah disediakan untuk menghindari parkir liar yang berbayar
 - b. Indatu *cafe* 2 Medan diharapkan mampu menyediakan plang *cafe* yang dapat terlihat dari berbagai arah jalan sehingga memudahkan visibilitas pengunjung
 - c. Indatu *cafe* 2 Medan diharapkan menambah jumlah karyawan agar operasional *cafe* berjalan dengan cepat tanpa membuat para pengunjung menunggu lama
 - d. Indatu *cafe* 2 Medan diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan melalui komunikasi yang baik dan tanggapan terhadap berbagai keluhan pengunjung
2. Bagi Penelitian selanjutnya

Untuk menyempurnakan penelitian ini diharapkan kepada peneliti selanjutnya untuk mengembangkan penelitian menggunakan variabel-variabel lain yang relevan dan belum diteliti sebelumnya di Indatu *Cafe* 2 Medan