

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang dilakukan dalam penelitian ini, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut ::

1. Variabel harga produk memiliki nilai pengaruh positif dan signifikan.

Nilai positif dilihat dari koefisien regresi yang memiliki nilai positif, yang berarti semakin meningkat nilai harga produk maka akan berbanding lurus dengan kenaikan kepuasan konsumen. Sedangkan untuk pengaruh signifikan dilihat dari diterimanya (H_a) yang berarti variabel harga produk memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen.

2. Variabel kualitas pelayanan memiliki nilai pengaruh positif dan signifikan.

Nilai positif dilihat dari koefisien regresi yang memiliki nilai positif, yang berarti semakin meningkat nilai kualitas pelayanan maka akan berbanding lurus dengan kenaikan kepuasan konsumen. Sedangkan untuk pengaruh signifikan dilihat dari diterimanya (H_a) yang berarti variabel kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen.

3. Secara simultan variabel harga produk dan kualitas pelayanan juga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di cafe maestro medan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka penulis dapat memberikan saran-saran sebagai berikut :

1. Dari penelitian ini cafe maestro medan hendaknya harga produk yang ditetapkan harus sesuai dengan kualitas produk yang diberikan, apabila harga produk terlalu tinggi dan tidak sesuai dengan kualitas produk yang diterima maka konsumen akan beralih ke kafe lain dan sebaliknya jika harga produk yang ditetapkan sesuai dengan kualitas produknya maka akan memberikan kepuasan bagi konsumen.
2. Cafe maestro medan hendaknya senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan dengan pembenahan secara manajerial serta pelatihan bagi karyawan dan pelayanan serta menekankan kode etik kerja yang harus selalu dilaksanakan dan peningkatan empati dengan lebih memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumen. Peningkatan pelayanan sebaiknya dengan peningkatan fasilitas fisik maupun non fisik.
3. Bagi peneliti berikutnya hendaknya yang tertarik meneliti tentang harga produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen agar café tersebut tetap semakin rame dan pihak café hendaknya menambah kualitasnya baik dari kualitas produk dan kualitas pelayanannya agar pengunjung semakin betah di café tersebut.