

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan analisis dan evaluasi data yang telah dilakukan terhadap variabel-variabel dalam penelitian ini, maka dapat diambil beberapa kesimpulan dan saran sebagai berikut:

#### 5.1 Kesimpulan

Sesuai dengan uraian-uraian di atas serta hasil analisis dan interpretasi data yang telah dijelaskan sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan, sebagai berikut:

1. Uji hipotesis membuktikan bahwa kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Warung Upnormal Gejayan, Yogyakarta.
2. Uji hipotesis membuktikan bahwa kualitas produk memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Warung Upnormal Gejayan, Yogyakarta
3. Uji hipotesis membuktikan bahwa harga tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Warung Upnormal Gejayan, Yogyakarta

Hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan harga tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen Warung Upnormal Gejayan, Yogyakarta. Karena hanya ada satu variabel yang signifikan, yaitu kualitas produk. Artinya bagi para responden, variabel tersebut dinilai dari segi produk yang di jual di Warung tersebut yang memiliki keunikan. Dimana banyak sekali menu menu yang bervariasi, dan tatanan sajian yang sangat menarik sehingga para responden sangat puas terhadap Warung Upnormal Gejayan Yogyakarta.

Apalagi jika dilihat dari demografi responden Warung Upnormal Gejayan, Yogyakarta dimana sebagian besar konsumen di Warung tersebut memiliki tingkat pengeluaran antara Rp1.000.001 – Rp3.000.000 dan sebagian besar mahasiswa/pelajar namun tidak memperhatikan

harga makanan di warung upnormal. Sehingga dilihat dari konsumen maka kualitas produk atau menu yang disajikan oleh Warung Upnormal Gejayan, Yogyakarta sesuai dengan selera mahasiswa/pelajar sehingga produk menjadi sangat penting dan memiliki kepuasan yang tinggi terhadap pelanggan khususnya mahasiswa/pelajar yang datang ke Warung Upnormal Gejayan, Yogyakarta.

## **5.2. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian di atas, maka penulis dapat memberikan beberapa saran, sebagai berikut:

1. Karyawan dan pihak Warung Upnormal Gejayan, Yogyakarta harus meningkatkan pelayanan yang maksimal bagi semua pelanggan.
2. Bagi pihak manajemen Warung Upnormal Gejayan, Yogyakarta untuk selalu memperhatikan faktor yang dapat mempengaruhi kualitas produk atau lebih meningkatkan inovasi sehingga dapat berdampak pada kepuasan pelanggan di Warung Upnormal Gejayan, Yogyakarta.
3. Warung Upnormal Gejayan, Yogyakarta harus memperhatikan harga yang disesuaikan dengan produk yang ditawarkan terhadap pelanggan yang dominannya mahasiswa/pelajar dengan tingkat pengeluarannya antara Rp1.000.001 – Rp3.000.000.
4. Bagi peneliti selanjutnya dapat dilakukan penelitian dengan variabel bebas lain, dan dilokasi kota yang lain juga. Sehingga disarankan dapat meneliti dengan menggunakan variabel-variabel lain di luar variabel dan selain dari daerah Gejayan, Yogyakarta yang telah diteliti agar memperoleh hasil yang lebih beraneka ragam serta memperkaya teori yang ada.