

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil analisis yang telah dilakukan pada penelitian ini maka di dapatkan beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Dari hasil analisis diskriptif karakteristik responden mayoritas konsumen adalah laki-laki yaitu sebanyak 64 atau sebesar 63.55%, sedangkan responden perempuan sebanyak 32 atau sebesar 36.45% dengan umur 20 tahun – 35 tahun menjadi mayoritas dengan jumlah 62 atau sebesar 64.58%
2. Terdapat pengaruh yang positif secara parsial maupun secara bersama-sama kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen sebagai berikut :
  - a. Berdasarkan persamaan regresi linier berganda

$$Y=1.045 + 0.338X1 + 0.181X2 + 0.258X3$$

Berdasarkan persamaan regresi linier berganda tersebut menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif sebesar 0.338. variabel kualitas produk berpengaruh positif sebesar 0.181. dan variabel harga berpengaruh positif sebesar 0.258

- b. Berdasarkan hasil korelasi berganda (R) sebesar 0.393. Nilai ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang tidak terlalu kuat dan positif antara kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga dengan kepuasan konsumen. Artinya bahwa rata-rata setiap terjadi peningkatan pada variabel kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga maka kepuasan konsumen akan juga meningkat.

- c. Berdasarkan hasil koefisien determinasi berganda ( $R^2$ ) sebesar 0.374 yang menunjukkan variabel independent secara bersama-sama mempengaruhi variabel dependent sebesar 37.4% sisanya sebesar 62.6% dipengaruhi variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian misal : promosi, lokasi, brand image, dll.
3. Variabel Harga merupakan variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Jackpot Coffe Shop Salatiga. Hal ini dapat dilihat pada koefisien determinasi parsial dari variabel harga mempunyai nilai terbesar sebesar 0.098.

## **5.2 Saran**

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka saran yang dapat diusulkan adalah sebagai berikut :

1. Hendaknya Jackpot Coffe Shop untuk meningkatkan program pemasarannya dalam bentuk iklan karena dari hasil analisis deskriptif bahwa pengunjung lebih banyak mengetahui jackpot coffe shop dari teman sebesar 68.75 %. Jackpot Coffe Shop harus memperbanyak iklan agar segmen target yang dituju mengetahui keberadaan Jackpot coffe shop.
2. Hendaknya jackpot coffe shop meningkatkan kualitas pelayanan dengan meningkatkan pelayanan yang cepat dengan bisa menambah karyawan (tenaga partime/freelance) khususnya pada saat-saat ramai order agar tidak terjadi kekurangan karyawan dalam melayani konsumen yang berdampak pada berkurangnya kecepatan dalam melayani konsumen, sebaiknya pihak jackpot juga menyediakan seragam bagi karyawan agar karyawan bisa selalu berpenampilan rapi dan menarik dimata konsumen dan hendaknya pihak jackpot memberikan pelatihan (training) bagaimana melayani konsumen

dengan baik dan memberikan pengetahuan tentang menu dan tentang informasi apa saja yang penting di ketahui oleh karyawan.

3. Hendaknya jackpot coffe shop bisa menambah varietas menu kopi untuk menghindari kebosanan konsumen akan menu kopi yang itu-itu saja dan pihak jackpot sebaiknya juga selalu menjaga dan meningkatkan kualitas rasa dari produknya karena dalam variabel kualitas produk item varietas menu kopi yang ditawarkan dan produk memiliki rasa yang enak masih perlu di tingkatkan.
4. Dengan melihat variabel harga menjadi variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen maka hendaknya dalam penetapan harga bisa lebih baik dan lebih bijak, sesuai dengan kualitas produk yang disajikan untuk konsumen.