

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **V.1. Simpulan**

Setelah melakukan serangkaian penelitian dan pengujian hipotesis pada Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Kafe Betawi di Jakarta, maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Harga secara parsial dan simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Kafe Betawi di Jakarta, hal ini memiliki kesamaan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ryan Nur Harjanto (2010).

Selain itu, penelitian ini juga memiliki kesamaan dengan penelitian sebelumnya dilakukan oleh Aryani dkk (2012), yang menunjukkan terdapat pengaruh yang kuat dan positif antara variabel Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Kafe Betawi di Jakarta, Hal ini terbukti dari hasil penelitian ini yang menunjukkan bahwa sebesar 85,5 % variabel kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel kualitas layanan, sedangkan sisanya sebesar 14,5% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian.

#### **V.2. Saran**

Berdasarkan uraian dari kesimpulan diatas, maka penulis ingin memberikan beberapa saran kepada restoran Kafe Betawi yang mungkin bermanfaat, yaitu restoran Kafe Betawi perlu meningkatkan kualitas layanan kepada konsumen. Karena apabila kualitas pelayanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan ideal.

Perlu juga memberkan pelatihan kepada karyawan, terutama pengetahuan karyawan tentang produk makanan yang ditawarkan, serta

bersikap sopan dan ramah terhadap pengunjung, sehingga konsumen tidak ragu untuk melakukan pembelian ulang di restoran Kafe Betawi.

