

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

V.1 Simpulan

Hasil analisis Partial Least Square (PLS) tentang kepuasan pelanggan Warunk Upnormal di Kelapa Gading, kesimpulannya adalah:

1. Kualitas Layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen Warunk Upnormal di Kelapa Gading. berbanding dengan hipotesis awal yang dibuat oleh peneliti.
2. Harga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen Warunk Upnormal di Kelapa Gading. berbanding dengan hipotesis awal yang dibuat oleh peneliti.
3. Suasana Tempat tidak berpengaruh signifikan pada kepuasan konsumen, Warunk Upnormal Kelapa Gading. Sebab itu tidak sesuai dengan hipotesis awal peneliti. Sehingga disimpulkan bahwa suasana tempat bukan merupakan faktor dalam menentukan kepuasan konsumen.

V.2 Keterbatasan Penelitian

Terdapat sejumlah keterbatasan dari penelitian yakni:

1. Penelitian menggunakan 75 kuesioner yang dibagikan kepada 75 responden, jadi peneliti hanya bisa menarik kesimpulan berdasarkan data kuesioner yang telah dikumpulkan.
2. Responden penelitian terbatas karena hanya menerima konsumen Warunk Upnormal Kelapa Gading, jadi hasil penelitian ini tidak bisa dijadikan acuan untuk kepuasan pelanggan di daerah lain.
3. Variabel yang digunakan terbatas hanya mencakup kualitas layanan, harga, suasana tempat dan kepuasan konsumen. Terdapat variabel lain yang bisa mempengaruhi variabel kepuasan konsumen.

V.3 Saran

Saran yang bisa disampaikan bagi manajemen perusahaan serta untuk penelitian lebih lanjut:

Saran manajemen perusahaan:

1. Kepuasan konsumen adalah salah satu alasan yang dapat meningkatkan penjualan dan pendapatan perusahaan, oleh karena itu, untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, Warunk Upnormal Kelapa Gading perlu mengembangkan strategi inovasi produk dan layanan, dan fasilitas serta layanan yang diberikan harus bermanfaat. Dan berkualitas tinggi. Dengan demikian, loyalitas dan penjualan dapat ditingkatkan, misalnya suasana tempat dapat ditingkatkan dengan menyesuaikan kebutuhan dan selera konsumen, sehingga membuat konsumen merasa nyaman.
2. Kualitas layanan mempunyai dampak signifikan terhadap kepuasan konsumen serta merupakan faktor penentu di luar harga yang menciptakan kepuasan konsumen. Dengan demikian, strategi Warunk Upnormal yang harus ditingkatkan adalah bahwa kualitas layanannya harus lebih tinggi daripada pesaingnya, dan layanan dijalankan sesuai dengan SOP yang berlaku untuk membuat konsumen merasa nyaman di toko Warunk Upnormal di Kelapa Gading.
3. Merupakan salah satu hal penting untuk menentukan harga yang tepat dengan kebutuhan serta keinginan konsumen. Jadi semua pelanggan dapat mencapai harga yang ditentukan, dan harga harus konsisten dengan kualitas dan manfaat yang diberikan. Selain itu, strategi Warunk Upnormal adalah menarik pembeli potensial dengan menawarkan harga yang menarik dan kompetitif.

Saran untuk penelitian selanjutnya:

1. Selain variabel independen lainnya, saran untuk penelitian lebih lanjut diharapkan untuk menambahkan lebih banyak variabel untuk lebih banyak menemukan dampak variabel kepuasan pelanggan, dan dengan demikian semakin meningkatkan penelitian di bidang kepuasan pelanggan Warunk Upnormal.
2. Mengharapkan lebih banyak peneliti untuk menggunakan variabel selain yang ada dalam penelitian ini untuk menyelesaikan penelitian.