

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan diperoleh analisis data mengenai Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen Di Kafe Hello Cabell Kabupaten Tangerang. Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuisioner/angket kepada 96 responden yang kemudian hasilnya dianalisis dan diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil yang diperoleh dari faktor determinan kualitas produk berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan $t_{hitung} (-2,156) > t_{tabel} (1,661)$ dan nilai signifikansi $0,034 > 0,05$ maka H_{0_1} ditolak dan H_{a_1} diterima. Dapat disimpulkan bahwa secara parsial kualitas produk berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal tersebut mengandung arti bahwa arah hubungan yang ada pada kualitas produk terhadap kepuasan konsumen ialah negatif atau berbanding balik.
2. Hasil yang diperoleh dari faktor determinan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan

konsumen dengan $t_{hitung} (42,600) > t_{tabel} (1,661)$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ maka H_{0_2} ditolak dan H_{a_2} diterima.

Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

3. Hasil yang diperoleh dari faktor determinan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan $t_{hitung} (3,486) > t_{tabel} (1,661)$ dengan nilai signifikansi $0,001 < 0,05$ maka H_{0_3} ditolak dan H_{a_3} diterima. Dapat disimpulkan bahwa harga secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.
4. Hasil yang diperoleh dari faktor determinan kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai $F_{hitung} (968,236) > F_{tabel} (2,70)$ dengan nilai signifikansi $0,000$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara simultan (F) variabel kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen. Untuk nilai *Adjusted R Square* $0,968$ atau $96,8\%$ yang berarti bahwa pengaruh kualitas produk, kualitas

pelayanan dan harga sebesar 96,8 dan sisanya 3,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti seperti akses yang mudah dalam mendapatkan produk dan emosional (senang, ketertarikan, nyaman).

B. Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan yang diperoleh diatas maka saran yang dapat diberikan adalah:

1. Kualitas yang ada pada Kafe Hello Cabell sudah baik, namun ada beberapa yang perlu diperbaiki seperti aroma minuman yang disajikan. Pentingnya menjaga kualitas produk menyesuaikan dengan harga yang telah ditentukan oleh kafe. Sehingga harga yang dibeli sesuai dengan kualitas produk yang dijual.
2. Pelayanan yang diberikan oleh karyawan kafe hello cabell sudah sangat baik dan harus dipertahankan serta terus ditingkatkan kualitas pelayanannya. Nilai yang didapatkan dari kualitas pelayanan sangat tinggi dibandingkan dengan dua faktor lainnya yaitu kualitas produk dan harga.
3. Harga erat kaitannya dengan kualitas produk. Untuk harga yang tinggi sebaiknya disesuaikan dengan kualitas produk

yang dijual begitupun sebaliknya. Memberikan harga yang tinggi akan tetapi kualitas produk yang diberikan kurang itu artinya tidak sebanding dengan apa yang dirasakan konsumen. Hal tersebut dapat menyebabkan konsumen akan berfikir dua kali ketika hendak berkunjung kembali atau bahkan dapat berpaling pada kafe lainnya.

4. Selain dari faktor kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga, hal yang berkaitan dengan kepuasan konsumen perlu diperhatikan dengan sebaik mungkin dan tentunya akan berpengaruh positif bagi kepuasan konsumen nantinya. Pemilik kafe/*owner* sebaiknya melakukan tindakan yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen terutama dari kualitas produk dimana harus di perhatikan baik dari bahan baku yang digunakan ataupun lainnya karena tersebut bertujuan agar apa yang konsumen rasakan sebanding dengan apa yang telah dikeluarkan.