

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan**

Setelah melakukan analisis data primer mengenai Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Persepsi Harga, dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen Cafe Kalodhangan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. **Hipotesis Pertama**, kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen pada cafe kalodhangan di Kebonsari Surabaya, diterima. Hal ini dikarenakan  $t$  hitung kualitas pelayanan lebih besar dari  $t$  tabel. Maka apabila ada perubahan yang terjadi pada kualitas pelayanan, maka kepuasan konsumen akan ikut berubah sesuai besaran perubahan kualitas pelayanan.
2. **Hipotesis Kedua**, fasilitas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen pada cafe kalodhangan di Kebonsari Surabaya, diterima. Hal ini dikarenakan  $t$  hitung fasilitas lebih besar dari  $t$  tabel. Maka apabila ada perubahan yang terjadi pada fasilitas, maka kepuasan konsumen akan ikut berubah sesuai besaran perubahan fasilitas.
3. **Hipotesis Ketiga**, persepsi harga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen pada cafe kalodhangan di Kebonsari Surabaya, diterima. Hal ini dikarenakan  $t$  hitung persepsi harga lebih besar dari  $t$  tabel. Maka apabila ada perubahan yang terjadi pada persepsi harga, maka kepuasan konsumen akan ikut berubah sesuai besaran perubahan persepsi harga.
4. **Hipotesis Keempat**, lokasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen pada cafe kalodhangan di Kebonsari Surabaya, diterima. Hal ini dikarenakan  $t$  hitung lokasi lebih besar dari  $t$  tabel. Maka apabila ada perubahan yang terjadi pada lokasi, maka kepuasan konsumen akan ikut berubah sesuai besaran perubahan lokasi.
5. **Hipotesis Kelima**, kualitas pelayanan, fasilitas, persepsi harga, dan lokasi berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen pada cafe kalodhangan di Kebonsari Surabaya, diterima.
6. Dalam hasil penelitian ini variabel yang paling mendominasi terhadap kepuasan konsumen adalah kualitas pelayanan karena nilai koefisien regresi kualitas pelayanan lebih besar dibandingkan variabel bebas yang lain, diterima.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka dapat disarankan kepada pemilik maupun pihak pengelola cafe kalodhangan, sebagai berikut :

### 1. Bagi Perusahaan

Untuk Cafe Kalodhangan, lebih menekankan perhatiannya pada variabel kualitas pelayanan karena berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan oleh peneliti didapatkan hasil yaitu variabel kualitas pelayanan lebih mendominasi dalam mempengaruhi kepuasan konsumen pada Cafe Kalodhangan. Serta mempertahankan harga yang terjangkau sehingga konsumen tetap memilih Cafe Kalodhangan sebagai tempat untuk sekedar nongkrong atau berkumpul bersama teman-teman. Lebih mengenalkan produk dengan cara melakukan penawaran produk yang dapat melalui harga.

### 2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya dapat mengembangkan penelitian ini dengan mencari tau mengenai kepuasan konsumen melalui faktor lain seperti brand image, promosi.