

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Cita Rasa mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan di Bakso Gibrass.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh tidak signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan di Bakso Gibrass.
3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Harga mempunyai pengaruh negatif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan di Bakso Gibrass.
4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Cita Rasa, Kualitas Pelayanan, dan Harga secara simultan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Bakso Gibrass.
5. Dari ketiga variabel (Cita Rasa, Kualitas Pelayanan dan Harga), variabel Harga merupakan variabel yang paling dominan pengaruhnya terhadap Kepuasan Pelanggan di Bakso Gibrass

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, penulis memberikan saran atau masukan sebagai berikut :

1. Agar Kepuasan Pelanggan bisa meningkat lagi, cara yang bisa dilakukan adalah membuat pentol yang inovatif, seperti pentol isi sosis, isi keju, isi telur puyuh atau bahkan isi buah.
2. Disarankan untuk Kualitas Pelayanan agar meningkatkan Kualitas Pelayanannya, bisa dengan cara memperbanyak jumlah tempat duduk dan meja makan agar pelanggan tidak perlu mengantri untuk mendapatkan tempat duduk atau menambah jumlah pramusaji agar lebih cepat untuk menangani pelanggan yang banyak.
3. Untuk lebih meningkatkan Kepuasan Pelanggan selain menurunkan harga, cara yang bisa dilakukan adalah membuat promo harga “paket makanan” yang ekonomis atau memberikan *Voucher* gratis makan dengan syarat dan ketentuan yang telah ditentukan kepada pelanggan
4. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat dijadikan referensi dengan variabel-variabel lain yang berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan seperti promosi atau lokasi.