

BAB V

KESIMPILAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari hasil analisa dan pengujian data yang dilakukan pada bab-bab sebelumnya, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa variabel harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pada Restaurant Grand Duck Di Kota Batam dengan nilai t_{hitung} sebesar $4,887 > t_{tabel}$ $1,976$ dan signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Dengan demikian hipotesis pertama diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa harga yang baik dalam suatu perusahaan dapat meningkatkan kepuasan konsumen. Maka dapat disimpulkan bahwa harga (X1) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y) pada Restaurant Grand Duck Di Kota Batam.
2. Berdasarkan hasil penelitian dapat diperoleh bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Restaurant Grand Duck Di Kota Batam dengan nilai t_{hitung} sebesar $7,400 > t_{tabel}$ $1,976$ dan signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Dengan demikian hipotesis kedua diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik dalam perusahaan dapat meningkatkan kepuasan konsumen. Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan (X2)

secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y) pada Restaurant Grand Duck Di Kota Batam.

3. Dari hasil penelitian memperlihatkan adanya pengaruh harga (X1) dan kualitas pelayanan (X2) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y). Hasil pengujian pada uji F memperlihatkan adanya pengaruh secara simultan harga (X1) dan kualitas pelayanan (X2) terhadap kepuasan konsumen (Y). Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai F_{hitung} sebesar $107,309 > f_{tabel} 3,09$ dengan *R square* diperoleh nilai sebesar 0,595 dimana hasil ini menunjukkan bahwa harga dan kualitas pelayanan mampu menjelaskan sebesar 59,5% terhadap variabel kepuasan konsumen. Pengujian ini membuktikan bahwa secara simultan harga dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Restaurant Grand Duck Di Kota Batam.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, untuk meningkatkan kepuasan konsumen, penulis memberikan beberapa saran yaitu sebagai berikut:

1. Harga hendaknya selalu diperhatikan. Kecocokan harga juga merupakan alat ukur konsumen untuk membeli. Ketika harga itu cocok bagi konsumen maka akan tercapai yang namanya kepuasan konsumen.
2. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan, pihak restaurant perlu untuk meningkatkan tingkat daya tanggap dan ketepatan karyawan dalam

melayani pelanggan terhadap keluhan yang di sampaikan pelanggan, keramahan karyawan terhadap pelanggan yang berkunjung juga harus selalu diperhatikan, serta kesabaran karyawan dalam menanggapi setiap permintaan dari para pelanggan.dipercayai oleh konsumen. Sehingga dapat menaikkan kepuasan konsumen.

3. Diharapkan pada para peneliti selanjutnya untuk dapat mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan variabel-variabel yang berbeda, maupun sampel yang diteliti. Sehingga penelitian-penelitian sebelumnya bisa menjadi badingan bagi para peneliti selanjutnya.