

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai analisis pengaruh produk, suasana dan lokasi, terhadap kepuasan pelanggan dengan menggunakan model regresi linear berganda, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. produk berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan (studi kasus pada Warunk Upnormal Palembang).
2. suasana berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan (studi kasus pada Warunk Upnormal Palembang).
3. lokasi berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan pelanggan (studi kasus pada Warunk Upnormal Palembang).
4. produk, suasana dan lokasi, berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan (studi kasus pada Warunk Upnormal Palembang).

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka saran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk Perusahaan
 - a. Hasil penelitian menyatakan bahwa variabel produk berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa produk yang ditetapkan oleh Warunk Upnormal Palembang berada sesuai

ekspektasi konsumen dengan manfaat, kualitas, dan kepuasan yang dirasakan oleh konsumen, yang artinya produk dinilai terlalu baik. Oleh karena itu, bisa menjadi pertimbangan oleh Warunk Upnormal Palembang untuk meningkatkan produ karena sesuai dengan hasil penelitian ini, konsumen memiliki ekspektasi yang lebih tinggi terhadap harga dengan manfaat, kualitas, dan kepuasan yang dirasakan saat melakukan pembelian di Warunk Upnormal Palembang

b. Hasil penelitian menyatakan bahwa variabel suasana berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini membuktikan bahwa semakin baiknya store atmosphere, maka akan semakin tinggi kepuasan pelanggan. Namun jika dilihat dari hasil pembahasan analisis deskriptif, pada pernyataan nomor 14 di variabel store atmosphere yang berbunyi “Terdapat area merokok di Warunk Upnormal Palembang” terdapat sejumlah 8,3% responden menjawab “tidak setuju”. Hal ini mungkin dapat terjadi karena dua hal, pertama konsumen yang tidak merokok merasa terganggu saat berdekatan dengan konsumen lain yang merokok, atau kedua konsumen yang merokok tidak menyadari dengan jelas area khusus yang disediakan untuk merokok. Hal ini dapat menjadi dasar untuk memberi saran kepada Warunk Upnormal Palembang untuk lebih memperjelas area khusus perokok, contohnya dengan memasang papan petunjuk area merokok dan papan larangan merokok pada area khusus konsumen bukan perokok. Sehingga baik konsumen perokok maupun bukan perokok bisa menyesuaikan tempat yang ingin mereka tempati pada saat melakukan pembelian di Warunk Upnormal Palembang.

c. Hasil penelitian menyatakan bahwa variabel lokasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini membuktikan bahwa semakin baiknya lokasi, maka akan semakin tinggi kepuasan. Hal ini dapat menjadi dasar untuk memberi saran kepada Warunk Upnormal Palembang untuk lebih memperhatikan kondisi bangunannya, seperti contohnya melakukan pengecekan bangunan berkala. Sama halnya dengan pengecekan fasilitas, pengecekan bangunan juga sebaiknya dilakukan secara berkala agar dapat mencegah kerusakan yang lebih lan