

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

1.1. Kesimpulan

Berdasarkan uraian dan analisis bab – bab terdahulu dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut ;

1. Produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, ini dibuktikan dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,318 > 1,66235$) serta dengan nilai signifikansi produk = ($1,16 > 0,05$). Artinya nilai signifikansi $> 0,05$ maka H_0 ditolak H_a diterima, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara produk terhadap kepuasan konsumen 15 %
2. Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, ini dibuktikan dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,239 > 1,66235$) serta dengan nilai signifikansi produk = ($1,85 > 0,05$). Artinya nilai signifikansi $> 0,05$. maka H_0 ditolak H_a diterima, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara fasilitas terhadap kepuasan konsumen 14 %
3. Testimoni berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, ini dibuktikan dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,446 > 1,66235$) serta dengan nilai signifikansi produk = ($0,67 > 0,05$). Artinya nilai signifikansi $> 0,05$ maka H_0 ditolak H_a diterima, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara testimoni terhadap kepuasan konsumen 24 %

Produk, fasilitas dan testimoni secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di Gao Kopi Semurup. Dimana $F_{hitung} <$

1.2. $F_{\text{tabel}} (21,423 > 2,71)$ atau dengan signifikansi $\geq 0,05$ ($0,00 < 0,05$) maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya produk, fasilitas dan testimoni berpengaruh secara serempak terhadap kepuasan konsumen pada Gao Kopi Semurup 53 %

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka dapat disarankan sebagai berikut :

1. Disarankan kepada Gao Kopi Semurup untuk dapat memperhatikan produk – produk yang ditawarkan kepada konsumen, mengikuti keinginan konsumen dari produk – produk yang ditawarkan.
2. Disarankan kepada Gao Kopi Semurup untuk tetap memperhatikan atau menyediakan fasilitas yang baik dan nyaman untuk konsumen, agar konsumen merasa nyaman berada di Gao Kopi Semurup.
3. Disarankan kepada Gao Kopi Semurup dan konsumen agar memberikan testimoni atas produk, fasilitas dan pelayan yang didapatkan agar Gao Kopi Semurup dapat memperbaiki atau menambah jikalau ada yang kurang.
4. Disarankan kepada Gao Kopi Semurup dan konsumen hendaknya lebih meperhatikan berbagai faktor yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen diluar variabel yang diteliti seperti Kualitas Produk atau Kualitas Pelayanan.