BAB V

SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan tentang kualitas produk, kualitas layanan dan persepsi harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Waroeng Steak and Shake di Yogyakarta dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kualitas produk, kualitas layanan dan persepsi harga secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Waroeng Steak and Shake. Hasil ini mendukung hipotesis satu yang telah dirumuskan. Semakin baik kualitas produk, kualitas layanan dan semakin persepsi harga sesuai dengan yang ditafsirkan pelanggan maka semakin meningkat kepuasan pelanggan Waroeng Steak and Shake di Yogyakarta.
2. Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Waroeng Steak and Shake di Yogyakarta. Hasil ini mendukung hipotesis kedua yang telah dirumuskan. Semakin baik kualitas produk maka semakin tinggi kepuasan pelanggan Waroeng Steak and Shake di Yogyakarta.
3. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Waroeng Steak and Shake di Yogykarta. Hasil ini mendukung hipotesis ketiga yang telah dirumuskan. Semakin baik kualitas layanan maka semakin tinggi kepuasan pelanggan Waroeng Steak and Shake di Yogyakarta.

4. Persepsi harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Waroeng Steak and Shake di Yogyakarta. Hasil ini mendukung hipotesis keempat yang telah penulis dirumuskan. Semakin sesuai persepsi harga yang ditafsirkan oleh pelanggan maka semakin tinggi kepuasan pelanggan Waroeng Steak and Shake di Yogyakarta.

B. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan antara lain sebagai berikut :

1. Penelitian ini hanya menggunakan teknik *convenience sampling.*
2. Penelitian ini belum menggunakan semua faktor yang dapat memepengaruhi kepuasan pelanggan Waroeng Steak and Shake di Yogyakarta.

C. Saran

Berdasarkan peneliatian ini ada saran dari penulis sebagai berikut :

1. Saran Bagi Peneliti Mendatang

a. Meningkatkan kualitas metode sampling misalnya *purposive sampling* atau *snowball sampling*.
b. Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk mencari variabel lain yang belum ada dipenelitian ini. Disebabkan karena kontribusi kualitas produk, kualitas layanan dan persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan sebesar 42,5%. Masih ada 47,5% kontribusi yang ada divariabel diluar penelitian ini.

c. Selanjutnya disarankan menggunakan objek yang sajenis namun yang belum pernah diteliti.

2. Saran Praktis

Waroeng Steak and Shake harus mempertahankan dan meningkatkan secara terus menerus kualitas produk dengan cara memberikan menu yang bervarian, rasa yang enak, produk yang higienis dan porsi yang sesuai dengan keinginan pelanggan, Dengan persepssi harga sesuai dengan apa yang konsumen tafsirkan, harga yang terjangkau dan memiliki harga sesuai dengan kualitas yang dirasakan, maka persepsi harga yang dimiliki Waroeng Steak and Shake juga harus dipertahankan. Waroeng Steak and Shake juga harus memprioritaskan kualitas layanan dengan cara memiliki tempat yang bersih dan nyaman, pelayanan yang baik, kecepatan layanan dan memiliki karyawan yang ramah. Mengingat kualitas layanan memiliki faktor yang paling besar yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.