

BAB V

SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan tentang pengaruh *Store atmosphere* dan Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan konsumen pada rumah makan House of Raminten dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. *Store atmosphere* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan konsumen (H1 diterima)

Ada pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel *Store atmosphere* terhadap Kepuasan Konsumen, sehingga hipotesis satu diterima. Hal ini menunjukkan bahwa variabel *Store atmosphere* (X1) yang dilakukan oleh House of Raminten dapat meningkatkan Kepuasan konsumen (Y).

2. *Tangibles* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan konsumen (H2 diterima)

Ada pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel *Tangibles* terhadap Kepuasan konsumen, sehingga hipotesis dua diterima. Hal ini menunjukkan bahwa variabel *Tangibles* (X2) yang dilakukan oleh House of Raminten dapat meningkatkan Kepuasan konsumen (Y).

3. *Reliability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan konsumen (H3 diterima)

Ada pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel *Reliability* terhadap Kepuasan konsumen, sehingga hipotesis tiga

diterima. Hal ini menunjukkan bahwa variabel *Reliability* (X3) yang dilakukan oleh House of Raminten dapat meningkatkan Kepuasan konsumen (Y).

4. *Responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan konsumen (H4 diterima)

Ada pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel *Responsiveness* terhadap Kepuasan konsumen, sehingga hipotesis empat diterima. Hal ini menunjukkan bahwa variabel *Responsiveness* (X4) yang dilakukan oleh House of Raminten dapat meningkatkan Kepuasan konsumen (Y).

5. *Assurance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan konsumen (H5 Diterima)

Ada pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel *Assurance* terhadap Kepuasan konsumen, sehingga hipotesis lima diterima. Hal ini menunjukkan bahwa variabel *Assurance* (X5) yang dilakukan oleh House of Raminten dapat meningkatkan Kepuasan konsumen (Y).

6. *Empathy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan konsumen (H6 Diterima)

Ada pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel *Empathy* terhadap Kepuasan konsumen, sehingga hipotesis enam diterima. Hal ini menunjukkan bahwa variabel *Empathy* (X6) yang dilakukan oleh House of Raminten dapat meningkatkan Kepuasan konsumen (Y)

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan, maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut :

1. Dari hasil statistik dekriptif yang mana didapat bahwa Kepuasan konsumen pada kategori sedang, dianjurkan bagi pihak House of Raminten untuk meningkatkan segi Kualitas pelayanan terlebih pada kategori *Empathy*, mengacu pada hasil statistik deskriptif bahwa kategori *Empathy* lebih tinggi daripada kategori lainnya.
2. Menurut tanggapan jawaban dari responden mengenai *Tangibles*, mengenai tempat parkir pada rumah makan House of Raminten masi dirasa kurang sesuai harapan para konsumen. Disarankan agar pihak House of Raminten segera membenahi masalah tersebut demi kepuasan konsumen pula.
3. Mengacu pada hasil statistik deskriptif yang semua hasil masih pada kategori sedang, disarankan bagi pihak House of Raminten untuk meningkatkan baik dari segi fasilitas maupun kualitas pelayanan dengan harapan agar mendapat hasil statistik deskriptif yang tinggi untuk peneliti selanjutnya
4. Mengingat keterbatasan waktu, sang peneliti hanya menggunakan kuisisioner tertutup dalam penelitian ini, untuk peneliti selanjutnya dianjurkan untuk melakukan wawancara demi memperoleh hasil yang maksimal.

C. Keterbatasan Penelitian

Dalam penelitian ini masih terdapat keterbatasan penelitian. Adapun keterbatasan dalam penelitian ini adalah :

1. Penelitian ini belum dapat mengungkapkan secara keseluruhan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi Kepuasan Konsumen pada rumah makan House of Raminten
2. Mengingat waktu yang sangat terbatas sang peneliti hanya melakukan penelitian pada satu objek House of Raminten
3. Penelitian ini melibatkan subyek penelitian dalam jumlah terbatas dengan sampel berjumlah 100 responden