

BAB V

SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis pengaruh dari variabel kualitas produk, kualitas pelayanan dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan pada *Cafe Kethek Ogleng Coffee* Yogyakarta, dapat diambil simpulan sebagai berikut :

1. Kualitas produk berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada *Cafe Kethek Ogleng Coffee* Yogyakarta.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada *Cafe Kethek Ogleng Coffee* Yogyakarta.
3. Lokasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada *Cafe Kethek Ogleng Coffee* Yogyakarta.
4. Kualitas produk, kualitas pelayanan dan lokasi berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada *Cafe Kethek Ogleng Coffee* Yogyakarta.

B. Saran

Berdasarkan interpretasi hasil dan kesimpulan, maka saran yang diberikan bagi pihak *Cafe Kethek Ogleng Coffee* Yogyakarta diharapkan untuk dapat mempertahankan bahkan meningkatkan lagi kualitas produk, kualitas pelayanan dan lokasi agar kepuasan pelanggan tercapai.

Dalam meningkatkan kualitas produknya, *Cafe Kethek Ogleng Coffee* Yogyakarta harus memberikan kualitas yang diharapkan konsumen. Sedangkan

memaksimalkan kualitas pelayanan yang dapat diberikan oleh *Cafe Kethek Ogleng Coffee* Yogyakarta terhadap konsumen dapat memberikan keramahan yang dapat diberikan kepada pelanggan pada saat memberikan layanannya, memberikan sapaan pada saat pelanggan akan masuk dan meninggalkan *Cafe Kethek Ogleng Coffee* Yogyakarta dan berpenampilan menarik sehingga konsumen merasa diberikan layanan yang terbaik. Berdasarkan uji Regresi Linier Berganda nilai koefisien regresi terbesar adalah variabel lokasi yang berarti lokasi sangat berpengaruh pada kepuasan pelanggan. Jadi pihak *cafe* harus menambahkan plakat jalan yang jelas atau kemudahan penemuan letak *cafe* di *google maps* agar konsumen atau masyarakat lebih mudah menemukan *Cafe Kethek Ogleng Coffee* Yogyakarta.

C. Keterbatasan Penelitian

Sampel pada penelitian ini hanya terbatas dan faktor yang diteliti sangat terbatas yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan dan lokasi, sedangkan masih sangat banyak variabel yang dapat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.