

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan penjelasan dari bab sebelumnya, serta pembahasan yang disertai dengan teori dan konsep yang mendukung mengenai penelitian ini maka didapatkan kesimpulan sebagai berikut

1. Hasil pengujian menunjukkan didapatkan nilai t_{hitung} sebesar 7,536 dan t_{tabel} sebesar 2,000 ($t_{hitung} > t_{tabel}$) taraf signifikansi sebesar 0,000 ($< 0,05$) sehingga dapat dijelaskan bahwa ada pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, sehingga dibuktikan H_1 diterima hasilnya adalah positif, artinya semakin ditingkatkannya kualitas pelayanan maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan.
2. Hasil pengujian menunjukkan didapatkan nilai t_{hitung} sebesar 8,874 dan t_{tabel} sebesar 2,000 ($t_{hitung} > t_{tabel}$) taraf signifikansi sebesar 0,001 ($< 0,05$) sehingga dapat dijelaskan bahwa ada pengaruh antara harga terhadap kepuasan pelanggan, sehingga dibuktikan. H_2 diterima hasilnya adalah positif, artinya semakin diperbaikinya harga maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan.
3. Hasil pengujian menunjukkan didapatkan nilai t_{hitung} sebesar 9,123 dan t_{tabel} sebesar 2,000 ($t_{hitung} > t_{tabel}$) taraf signifikansi sebesar 0,001 ($< 0,05$) sehingga dapat dijelaskan bahwa ada pengaruh antara lokasi terhadap kepuasan pelanggan, sehingga dibuktikan. H_3 diterima hasilnya adalah positif, artinya semakin strategisnya lokasi maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan.
4. Nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,976 atau 97,6%, artinya variasi besarnya Kepuasan pelanggan bisa dijelaskan oleh variasi saluran kualitas pelayanan, harga dan lokasi sedangkan sisanya 2,4% lainnya dijelaskan oleh variabel lain di luar model.

B. Keterbatasan Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat beberapa keterbatasan yang menimbulkan gangguan terhadap hasil penelitian, dan kekurangan terhadap hasil penelitian ini. keterbatasan yang

terdapat dalam penelitian ini antara lain mencakup hal-hal sebagai berikut:

1. Keterbatasan referensi tentang penelitian ataupun riset sebelumnya, sehingga mengakibatkan penelitian ini memiliki banyak kelemahan, baik dari segi hasil penelitian maupun pada analisisnya.
2. Keterbatasan tentang sampel yang digunakan hanya 100 responden, sehingga peneliti kurang maksimal dalam menyebar angket/ kuesioner.

C. Saran

Peneliti memberikan saran untuk penelitian mendatang, antara lain:

1. Bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian dengan topik yang sama disarankan untuk menyempurnakan penelitian misalnya menambahkan variabel-variabel di luar penelitian ini yaitu persepsi konsumen.
2. Kualitas Pelayanan sudah baik, namun adapun hal yang disarankan untuk lebih ditingkatkan kembali yang dihasilkannya agar dapat memuaskan pelanggannya.
3. Harga sudah baik, namun adapun hal yang disarankan penulis untuk lebih meningkatkan kepuasan pelanggan untuk membeli produk yang dihasilkan dengan cara memberikan potongan harga dan voucher makan.
4. Lokasi sudah baik, namun terdapat hal yang disarankan adalah agar bisa lebih memperluas areal parkir.

D. Penutup

Akhir dari skripsi ini, peneliti mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan taufik, hidayah, serta inayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Tidak lupa juga peneliti selalu mengucapkan sholawat dan salam semoga tercurahkan kehadirat junjungan baginda Agung Nabi Muhammad SAW dan keluarganya.

Peneliti menyadari keterbatasan sebagai manusia biasa yang tidak luput dari kedhoi'fan dan keniscayaan oleh karenanya peneliti menyadari bahwa hasil penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan.

Segala kritik dan saran yang membangun akan selalu peneliti nantikan guna perbaikan skripsi ini, semoga skripsi ini

dapat memberikan manfaat bagi peneliti khususnya dan bagi para pembaca umumnya, amin ya robbal alamin.

