

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data penelitian dan pembahasan sebagaimana tergambar pada BAB IV, maka dapat di ambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Nilai t hitung $>$ t tabel = $3.272 > 1,984$ dengan nilai signifikan $0.001 < 0.05$. Hal ini membuktikan bahwa variabel kualitas pelayanan (X_1) berpengaruh sangat signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen (Y). Sehingga dapat dinyatakan bahwa H_a diterima dan H_o ditolak. Adapun nilai pengaruhnya dapat dilihat pada *Standardized Coefficients* Beta = 0.307 atau sama dengan 30,7%.
2. Nilai t hitung $>$ t tabel = $4,694 > 1,984$ dengan nilai signifikan $0.000 < 0.05$. Hal ini membuktikan bahwa variabel harga (X_2) berpengaruh sangat signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen (Y). Sehingga dapat dinyatakan bahwa H_a diterima dan H_o ditolak. Adapun nilai pengaruhnya dapat dilihat pada *Standardized Coefficients* Beta = 0.441 atau sama dengan 44,1%.
3. Nilai F hitung $>$ F tabel = $39,979 > 3,09$ dengan nilai signifikan $0.000 < 0.05$. Hal ini membuktikan bahwa variabel kualitas pelayanan (X_1) dan variabel harga (X_2) secara bersama (simultan) berpengaruh sangat signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen (Y).

Sehingga dapat dinyatakan bahwa H_a diterima dan H_o ditolak. Adapun nilai pengaruhnya dapat dilihat pada nilai *Adjusted R Square* pada *model summary* = 0.441 atau setara dengan 44,1% sedangkan sisanya 55,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan sebagaimana tergambar di atas, dapat disampaikan saran-saran kepada makanan cepat saji brand X Citra Raya Tangerang sebagai berikut

1. Mempertahankan kualitas pelayanan agar tingkat kepuasan konsumen dapat terjaga dengan baik, sehingga konsumen tidak akan berpindah ke restoran lain yang sejenis .
2. Menjaga harga, karena memiliki nilai pengaruh yang sangat signifikan terhadap kepuasan konsumen, yang pada akhirnya menjadikan mereka konsumen yang loyal terhadap perusahaan.
3. Menjaga, mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan dan harga secara bersama-sama sehingga kepuasan konsumen akan terpenuhi dan terjaga sepanjang waktu, serta perlunya memperhatikan variabel-variabel lain yang tidak menjadi bagian analisis penelitian ini.