BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dari itu penelitian ini dapat diambil kesimpulan yaitu sebagai berikut:

1. Hasil Uji t (Uji Parsial) dalam penelitian ini adalah
 - a. Nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ Promosi (X_1) yaitu $3,702 > 1,661$ dan nilai signifikansi yaitu $,000 < 0,05$. Maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang artinya secara parsial promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.
 - b. Nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ Harga (X_2) yaitu $4,513 > 1,661$ dan nilai signifikansi yaitu $,000 < 0,05$. Maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang artinya secara parsial variable harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.
 - c. Nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ Kualitas Pelayanan (X_3) yaitu $3,527 > 1,661$ dan nilai signifikansi yaitu $,002 < 0,05$. Maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang artinya secara parsial variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.
2. Hasil Uji F (Uji Simultan) dalam penelitian ini adalah
 $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($3,983 > 2,474$) dan nilai probabilitas $<$ signifikansi ($0,010 < 0,05$). Maka variabel independet secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.
3. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda pada penelitian ini adalah
$$Y = 2,582 + 0,436 X_1 + 0,559 X_2 + 0,286 X_3 + e$$

Hasil persamaan regresi linier berganda diatas memberikan bahwa :

- a. B_1 (nilai koefisien regresi X_1) bernilai positif yang berarti jika Promosi dilakukan secara terus menerus maka Kepuasan Pelanggan akan semakin tinggi.
 - b. B_2 (nilai koefisien regresi X_2) bernilai positif yang berarti jika Harga semakin tinggi maka Kepuasan Pelanggan akan semakin menurun.
 - c. B_3 (nilai koefisien regresi X_3) bernilai positif yang berarti jika Kualitas Pelayanan semakin baik maka Kepuasan Pelanggan akan semakin tinggi.
4. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2) adalah

Nilai R Square pada tabel dapat diketahui sebesar 0,090 yang berarti bahwa 9% variabel dependen yaitu Kepuasan Pelanggan dapat dijelaskan melalui variabel independent yang terdiri dari Promosi, Harga dan Kualitas Pelayanan. sedangkan sisanya 91% dapat dijelaskan diluar model penelitian.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dari itu penelitian ini dapat diambil kesimpulan, dimana hal ini merupakan jawaban dari rumusan masalah, yaitu sebagai berikut:

1. Kepada Anetos Coffee and Brunch senantiasa selalu mempertahankan dan meningkatkan promosi, harga dan kualitas pelayanan karena 3 variabel tersebut berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
2. Kepada Anetos Coffee and Brunch senantiasa selalu mempertahankan dan meningkatkan promosi secara terus menerus dan meningkatkan kualitas pelayanan karena berdasarkan hasil uji t promosi dan kualitas pelayanan merupakan variabel nilai terbesar sehingga apabila promosi dan kualitas pelayanan ditingkatkan maka kepuasan pelanggan akan meningkat.
3. Kepada karyawan Anetos Coffee and Brunch hendak selalu memberi pelayanan yang terbaik agar konsumen merasa puas dan muncul rasa ingin kembali ke Anetos Coffee and Brunch.
4. Kepada peneliti selanjutnya hendak menambahkan variabel-variabel diluar penelitian ini mengingat hasil koefisien determinasi 91%.