

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis untuk mengetahui adanya pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kopi Nako Kota Wisata maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif secara parsial dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen
2. Lokasi berpengaruh positif secara parsial dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen.
3. Kualitas Pelayanan dan Lokasi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen.

5.2 Keterbatasan Penelitian

1. Diketahui nilai hasil koefisien determinasi, diperoleh nilai *R Square* sebesar 0,690. Hal ini menunjukkan bahwa Kepuasan Konsumen Kopi Nako dipengaruhi sebesar 0,690 atau 69% oleh Kualitas Pelayanan dan Lokasi. Sedangkan sisanya sebesar 31% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti oleh peneliti dan terbatasnya jumlah responden dengan waktu yang singkat.
2. Jumlah responden yang hanya 130 orang, tentunya masih kurang untuk menggambarkan keadaan yang sesungguhnya.
3. Objek penelitian hanya di fokuskan pada Konsumen kopi nako kota wisata yang mana hanya satu dari banyaknya cabang kedai kopi nako di Indonesia.

5.3 Saran

1. Dari ketiga faktor atau variabel hasil uji koefisien determinasi kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen yang paling rendah, dikarenakan keterbatasan waktu penelitian besar harapan penulis untuk penulis selanjutnya agar melakukan penelitian lebih lanjut untuk memaksimalkan pengaruh kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen.
2. Secara empirik Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen tergolong cukup baik terlihat dari uji parsial maupun koefisien determinasi dengan hasil yang tinggi, dengan ini pihak manajemen Kopi Nako Kota Wisata harus lebih mempertahankan kepuasan konsumen yang sudah baik

