

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini mencakup 108 responden dengan menggunakan kajian regresi berganda, maka ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Variabel Harga memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Karena pelanggan tidak melihat harga yang tertera pada menu cafe melainkan pada fasilitas dan rasa pada menu yang diberikan.
2. Variabel Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.
3. Hasil *Robutness* menyatakan bahwa pelanggan Work Coffee lebih banyak dikunjungi oleh pelanggan yang berjenis perempuan. Dikarenakan responden perempuan memperhatikan aspek harga dan kualitas pelayanan sebagai faktor penentu kepuasan pelanggan dan untuk pelanggan laki-laki harga tetap ditemukan sebagai variabel penjelas atas kepuasan pelanggan. Uniknya, kualitas pelayanan tidak lagi menjadi faktor penentu atas kepuasan pelanggan. Hasil ini tentu menarik untuk ditindak lanjuti karena antara responden perempuan dan laki-laki menganggap kualitas pelayanan sebagai aspek yang berbeda dalam menentukan kepuasan mereka atas produk yang dijual di Work Coffee.

5.2 Implikasi Manajerial

Berdasarkan hasil analisis dan kesimpulan dari peneliti ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi beberapa pihak, baik untuk peneliti yang selanjutnya dan khususnya bagi pihak perusahaan Work Coffee di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Implikasi manajerial dari peneliti ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan
Instansi disarankan harus lebih memerhatikan dan meningkatkan dalam hubungan dengan pelanggan yaitu dengan memerhatikan kepuasan

pelanggan, memperhatikan bentuk-bentuk fasilitas work coffe agar pelanggan merasakan puas dan perusahaan dapat terus meningkatkan pelayanan, dikarenakan pelayanan yang berkualitas berperan penting dalam membentuk kepuasan pelanggan, selain itu juga berkaitan dengan keuntungan yang di dapatkan oleh perusahaan.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Menggunakan metode lain dalam meneliti pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, misalnya melalui wawancara terbuka terhadap responden, sehingga informasi yang diperoleh.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan antara lain :

1. Data pelanggan Work Cofee yang dijadikan tempat penelitian tidak seluruhnya mendapatkan izin penelitian. Dari 120 data pelanggan yang akan diteliti, hanya mendapatkan 108 data pelanggan yang bisa diteliti
2. Dari jumlah kuisisioner yang disebar 120, hanya 108 Responden kuisisioner yang datanya bisa diolah, 12 Responden kuisisioner tidak dikembalikan. Jadi data yang di olah hanya mencapai persentase 90% dari jumlah kuisisioner yang disebar.
3. Untuk peneliti selanjutnya dengan variabel-variabel yang sama, untuk menggunakan instrument dari sumber lain untuk meneliti variabel kepuasan pelanggan