

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh kualitas produk, harga, *service quality*, *emotional factor*, biaya dan kemudahan terhadap kepuasan konsumen Sate Ratu di Yogyakarta, dapat disimpulkan berdasarkan data yang telah di uji, keseluruhan variabel independen mempengaruhi kepuasan konsumen dan hasil tertinggi terdapat pada variabel Kualitas Produk dengan presentase sebesar 76,9%. Sedangkan hasil terendah terdapat pada variabel Harga dengan presentase sebesar 24,8% berdasarkan hasil uji F yang telah dilakukan.

5.2. Saran

5.2.1. Saran bagi Sate Ratu di Yogyakarta

- a. Sate Ratu diharapkan dapat mempertahankan konsumennya atau menarik konsumen baru dengan cara memperhatikan dan meningkatkan kepuasan konsumen dalam faktor kualitas produk, harga, *service quality*, *emotional factor*, biaya dan kemudahan yang diberikan.
- b. Pihak Sate Ratu diharapkan dapat mempertahankan atau konsisten dalam kualitas rasa satenya.
- c. Pihak Sate Ratu hendaknya memberikan pelatihan-pelatihan kepada pelayanan dan melakukan evaluasi secara berkala kepada karyawan, karena dampak terhadap peningkatan kualitas produk, harga, *service quality*, *emotional factor*, biaya dan kemudahan tersebut dapat meningkatkan

kepuasan konsumen yang akan membawa keuntungan bagi Sate Ratu di Yogyakarta.

5.2.2. Saran Praktis Bagi Peneliti

Bagi peneliti lain hendaknya melakukan penelitian dengan menggunakan teknik atau metode-metode penelitian lainnya dan dengan objek penelitian yang berbeda pula, sehingga akan lebih menyempurnakan hasil penelitian ini.