

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan tentang “Pengaruh Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati Terhadap Kepuasan Konsumen Waroeng Spesial Sambal “SS” Area Yogyakarta”, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Variabel Bukti Fisik tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Waroeng Spesial Sambal “SS” Area Yogyakarta.
2. Variabel Keandalan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Waroeng Spesial Sambal “SS” Area Yogyakarta.
3. Variabel Daya Tanggap memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Waroeng Spesial Sambal “SS” Area Yogyakarta.
4. Variabel Jaminan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Waroeng Spesial Sambal “SS” Area Yogyakarta.
5. Variabel Empati tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Waroeng Spesial Sambal “SS” Area Yogyakarta.

6. Variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Waroeng Spesial Sambal “SS” Area Yogyakarta.
7. Variabel daya tanggap menjadi variabel yang paling dominan terhadap kepuasan konsumen Waroeng Spesial Sambal “SS” Area Yogyakarta.
8. Variabel bukti fisik (X1), kehandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4) dan empati (X5) memiliki sumbangan pengaruh terhadap variabel Kepuasan Konsumen (Y) sebesar 49,4 % sedangkan sisanya yaitu 50,6 % dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti

B. Saran

1. Bagi Perusahaan

Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Daya Tanggap (X3) merupakan variabel yang paling memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Konsumen (Y) di Waroeng Spesial Sambal “SS” Area Yogyakarta apabila dibandingkan dengan variabel yang lain, sehingga disarankan untuk lebih memperhatikan dan meningkatkan variabel Daya Tanggap, misalnya personil Waroeng lebih meningkatkan kecepatan dalam melayani konsumen terutama ketika banyak pengunjung (jam pedas) kemudian dapat lebih tanggap dalam menangani keluhan konsumen.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya, hendaknya mencari responden yang lebih variatif, pada penelitian ini yang menjadi responden sebagian besar adalah pelajar/mahasiswa dengan rentang usia terbanyak adalah 18-28 tahun.