

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan melalui analisis deskriptif dan verifikatif dengan menggunakan analisis regresi linier berganda, maka berdasarkan penelitian tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa:

1. Harga berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen Brussels Springs Café Bandung, artinya jika harga yang ditetapkan sesuai dengan daya beli konsumen maka akan timbul kepuasan konsumen. Seperti yang dikemukakan oleh Scott Robinette (2001:8) mengungkapkan bahwa terdapat pengaruh antara nilai, loyalitas dan profit. Bila manfaat dirasakan konsumen meningkat, maka nilainya akan meningkat pula.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen Brussels Springs Café Bandung, artinya jika kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa sesuai dengan ekspektasi pelanggan maka pelangganpun akan merasa puas dan sebaliknya. Hal tersebut sesuai dengan Philip Kotler (dalam Fandy Tjiptono, 2005:181) berpendapat bahwa kualitas jasa / layanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas jasa/pelayanan.
3. Harga dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen Brussels Springs Café Bandung.

5.2 Saran

Dari hasil penelitian yang telah diuraikan dan kesimpulan yang telah diperoleh maka penulis mengajukan beberapa saran sebagai berikut:

1. Berkenaan dengan variabel harga yang memiliki pengaruh pada penelitian ini maka harga harus disesuaikan dengan jumlah porsi menu, kemampuan daya beli, manfaat yang diterima dan harus disesuaikan dengan kualitas kualitas pelayanan. Hal ini senada dengan yang dipaparkan oleh Kotler yaitu Harga merupakan jumlah uang yang dibebankan untuk sebuah produk/ jasa/ jumlah nilai konsumen pertukaran untuk mendapatkan manfaat dari memiliki/ menggunakan produk/ jasa.
2. Berkenaan dengan variabel kualitas pelayanan yang memiliki pengaruh pada penelitian ini maka kualitas pelayanan Brussels Springs café bandung sebaiknya lebih memperhatikan kecepatan dan ketepatan waktu dalam melayani konsumen sehingga konsumen merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Hal ini senada dengan yang dipaparkan oleh Fandy Jtiptono bahwa kualitas jasa merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.
3. Sebaiknya harga maupun kualitas pelayanannya sesuai dengan kebutuhan keinginan juga harapan pelanggan bahkan harus lebih baik dari yang konsumen inginkan. Dengan harga yang baik juga kualitas pelayanan yang baik pula, pelanggan akan merasa puas, sehingga permintaan meningkat dan keuntungan perusahaan akan meningkat pula. Hal ini juga senada

dengan yang dipaparkan oleh Handi Irawan yaitu terdapat *driver* utama kepuasan yaitu kualitas produk, harga, kualitas pelayanan. Pelanggan puas kalau setelah membeli dan menggunakan produk atau jasa tersebut ternyata kualitasnya baik.

