

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan menggunakan analisis data dari hasil statistik pengujian hipotesis, maka penulis menarik kesimpulan dalam penelitian ini bahwa ada 7 faktor menentukan atau mempengaruhi kepuasan konsumen pada rumah makan geprek benu yaitu:

1. Penyajian makanan yang cepat dan bersih
2. Tata letak benu yang unik dan menarik
3. Fasilitas keamanan dan personel yang memadai
4. Rasa geprek benu yang khas
5. Menu makanan yang ditawarkan bervariasi
6. Kebersihan tempat makan yang terjaga
7. Konsumen merasa nyaman berada di geprek benu

#### **5.2 Saran**

##### **5.2.1 Bagi pihak rumah makan geprek benu Bandar Lampung**

Berdasarkan hasil dalam penelitian yang telah dibahas dan kesimpulan diatas, maka penulis mengajukan beberapa saran kepada pihak rumah makan geprek benu di bandar Lampung, adalah sebagai berikut:

1. Kualitas produk menentukan kepuasan konsumen, oleh karena itu diharapkan kepada pihak perusahaan untuk lebih meningkatkan variabel kualitas produk seperti varian rasa, bentuk, dan ketahanan produk yang ditawarkan kepada konsumennya, sehingga mampu menentukan kepuasan konsumen yang berkunjung di rumah makan geprek benu di bandar Lampung.
2. Kualitas pelayanan menentukan kepuasan konsumen, oleh karena itu diharapkan kepada pihak perusahaan untuk lebih memperhatikan atau lebih meningkatkan kualitas pelayanan seperti kesopanan dan keramah

tamahan karyawan, fasilitas yang disediakan, dan jaminan kepada konsumennya, sehingga mampu menentukan kepuasan konsumen yang berkunjung di rumah makan geprek benu di bandar lampung.

3. Harga menentukan kepuasan konsumen, oleh karena itu diharapkan kepada pihak perusahaan untuk lebih memperhatikan disetiap harga-harga produk yang ditawarkan kepada konsumennya, sehingga mampu menentukan kepuasan konsumen yang berkunjung di rumah makan geprek benu di bandar lampung ini.
4. Kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga menentukan kepuasan konsumen, oleh karena itu diharapkan kepada pihak perusahaan untuk memperhatikan atau mengurangi masalah-masalah kecil dari ketiga faktor tersebut, sehingga mampu menentukan kepuasan konsumen yang berkunjung di rumah makan geprek benu di bandar lampung ini, jika ke tiga variabel tersebut tidak diperhatikan oleh pihak perusahaan, maka akan berdampak pada pertimbangan konsumen beralih rumah makan lain, karena konsumen merasakan ketidak puasan terhadap geprek benu ini.

### **5.2.2 Penelitian selanjutnya**

Dari hasil yang diperoleh dalam penelitian ini, maka saran yang dapat disampaikan untuk penelitian selanjutnya, adalah sebagai berikut:

1. Sebaiknya bagi peneliti selanjutnya memberikan tambahan variabel-variabel lain yang dominan yang mampu menentukan kepuasan konsumen seperti daya saing, sadar harga & penawaran penjualan sehingga dapat membantu memperluas sudut pandang  
Yang berkunjung di rumah makan geprek benu di bandar lampung ini, agar dapat memperoleh hasil secara menyeluruh.
2. Mengingat keterbatasan penelitian disarankan kepada peneliti selanjutnya untuk membahas tentang variabel-variabel lain. Selain itu juga agar dapat memperluas sampel penelitian dan menggunakan bentuk uji-uji statistik lainnya sehingga didapatkan hasil yang lebih baik lagi.