



## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah Kualitas Produk (X1), Kualitas Pelayanan (X2), Emosional (X3), Harga (X4) dan Biaya (X5) berpengaruh Terhadap Kepuasan Konsumen (Y) pada Kedai Nafeesa di Tembilahan. Berdasarkan dari Hasil Analisis Uji Hipotesis yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

##### 1. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R)

Terbukti berdasarkan nilai R square ( $R_2$ ) sebesar 0,945 atau 94,5%. Hal ini berarti variabel kepuasan konsumen dipengaruhi oleh 5 variabel independen, sebesar 94,5% sisanya 0,055 atau 0,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak disertakan dalam variabel penelitian ini.

##### 2. Hasil Ujit (Parsial)

- a. Terbukti variabel Kualitas Produk (X1) berpengaruh pada Kepuasan Konsumen (Y) pada Kedai Nafeesa di Tembilahan.
- b. Terbukti variabel Kualitas Pelayanan (X2) berpengaruh pada Kepuasan Konsumen (Y) pada Kedai Nafeesa di Tembilahan.
- c. Terbukti variabel Emosional (X3) berpengaruh pada Kepuasan Konsumen (Y) pada Kedai Nafeesa di Tembilahan.
- d. Terbukti variabel Harga (X4) berpengaruh pada Kepuasan Konsumen (Y) pada Kedai Nafeesa di Tembilahan.



e. Terbukti variabel Biaya (X5) berpengaruh pada Kepuasan Konsumen (Y) pada Kedai Nafeesa di Tembilahan.

### 3. Hasil Uji Signifikan Simultan (Uji F)

Terbukti variabel Kualitas Produk (X1), Kualitas Pelayanan (X2), Emosional (X3), Harga (X4) dan Biaya (X5), secara Simultan berpengaruh pada Kepuasan Konsumen (Y) pada Kedai Nafeesa di Tembilahan.

## B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, variabel Biaya (X5) memperoleh rata-rata terendah dibandingkan variabel lainnya, yaitu sebesar 4,23, dengan peringkat ke-5. Hal ini menunjukkan bahwa aspek biaya masih perlu mendapat perhatian lebih dari pihak pengelola Kedai Nafeesa untuk meningkatkan kepuasan konsumen secara menyeluruh. Adapun saran yang dapat diberikan antara lain:

### 1. Evaluasi Struktur Biaya

Pengelola dapat melakukan evaluasi terhadap komponen biaya yang diterapkan, misalnya harga menu, biaya tambahan, atau biaya layanan, agar lebih sesuai dengan persepsi nilai yang diterima konsumen.

### 2. Transparansi Biaya

Menyampaikan informasi biaya secara transparan, seperti mencantumkan harga dengan jelas di menu dan memberikan penjelasan apabila terdapat biaya tambahan, sehingga konsumen merasa lebih percaya dan puas.

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.

2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.

3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.



### 3. Penawaran Promo atau Diskon

Untuk meningkatkan daya tarik dan nilai biaya di mata konsumen, Kedai Nafeesa bisa mempertimbangkan program promosi, diskon musiman, atau paket bundling dengan harga lebih terjangkau.

### 4. Bandingkan dengan Pesaing

Melakukan survei terhadap harga kompetitor sejenis di wilayah Tembilahan agar dapat memastikan bahwa biaya yang ditetapkan tetap kompetitif dan sesuai daya beli konsumen.

### 5. Penelitian Lanjutan

Disarankan bagi peneliti selanjutnya untuk memasukkan variabel tambahan seperti citra merek, promosi, atau lokasi untuk mengetahui faktor-faktor lain yang mungkin memengaruhi kepuasan konsumen secara lebih luas

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.

Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.

2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.

3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.