

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang pengaruh kualitas makanan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di *Café* Teanol Arizona Kota Jambi dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas makanan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan antara kualitas makanan terhadap kepuasan konsumen di *Café* Teanol Arizona Kota Jambi. Berdasarkan hasil pengujian menunjukkan bahwa hasil uji dilihat dari nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,840 > 1,9844$) dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Artinya semakin tinggi kualitas makanan yang disajikan, maka diharapkan semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan konsumen.
2. Kualitas pelayanan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di *Café* Teanol Arizona Kota Jambi. Berdasarkan hasil pengujian menunjukkan bahwa hasil uji dilihat dari nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,962 > 1,9844$) dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Artinya semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan, maka akan semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan konsumen.
3. Kualitas makanan dan kualitas pelayanan menunjukkan bahwa berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan hasil pengujian

statistik menunjukkan bahwa nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $(165,188 > 3,09)$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Dalam artian semakin besar kualitas makanan dan kualitas pelayanan yang dimiliki oleh *café* Teanol Arizona Kota Jambi maka semakin tinggi kepuasan konsumen.

5.2 Saran

Hasil penelitian ini diperoleh bahwa masing – masing dimensi kualitas makanan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen memiliki pengaruh yang signifikan. Adapun saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi perusahaan dalam hal ini *Café* Teanol Arizona Kota Jambi, maupun bagi pihak - pihak lain, sebagai berikut:

1. Bagi *Café* Teanol Arizona Kota Jambi
 - a. Pihak *café* Teanol Arizona Kota Jambi alangkah lebih baik meningkatkan kualitas makanan seperti dengan meningkatkan kualitas rasa, memperbanyak sajian porsi makanan yang disediakan, dan menambah variasi menu makanan dengan hal tersebut konsumen dapat lebih banyak menikmati hidangan makanannya sehingga konsumen merasakan suatu cita rasa makanan yang khas dari *café* Teanol Arizona.
 - b. Pihak *café* Teanol Arizona Kota Jambi sebaiknya memperbaiki system layanan melalui keandalan dan daya karyawan dalam menyajikan makanan sehingga konsumen tidak membutuhkan waktu lama untuk menunggu, serta memperhatikan layanan lingkungan dalam hal ketersediaan tempat parkir yang memudahkan konsumen.

2. Bagi Peneliti

Untuk peneliti selanjutnya dapat dilakukan kembali dengan menambahkan variabel lain seperti: *Store atmosfer*, harga, loyalitas pelanggan dan lain sebagainya. Agar dapat mengeksplorasi kemungkinan variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen.