

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan dan analisis yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, maka kesimpulan dari penelitian ini adalah :

1. Dari 100 konsumen restoran Gokana Ramen Teppan Mega Bekasi Hypermall terbagi ke dalam dua kelompok, yaitu kelompok konsumen yang tidak puas dan kelompok konsumen yang puas. Hal yang menyebabkan konsumen tidak puas diantaranya kualitas layanan, harga dan pengalaman konsumen. Secara keseluruhan kualitas layanan, harga dan pengalaman konsumen berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil uji *Wilk's Lambda* yang memiliki nilai Sig. sebesar 0,000. Pada analisis diskriminan, jika nilai Sig. kurang dari 0,05 maka dinyatakan variabel-variabel tersebut berpengaruh secara bersamaan. Variabel yang paling dominan membedakan diantara dua kelompok konsumen restoran Gokana Ramen Teppan Mega Bekasi Hypermall yaitu variabel kualitas layanan dan harga. Hubungan antara kualitas layanan, harga dan pengalaman konsumen terhadap kepuasan konsumen dikategorikan kuat. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil *Eigenvalues* sebesar 0,726.



5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut :

1. Dimana konsumen yang puas dan tidak puas dipengaruhi oleh variabel kualitas layanan, harga dan pengalaman konsumen. Namun, variabel yang paling dominan membedakan diantara dua kelompok konsumen restoran Gokana Ramen Teppan Mega Bekasi Hypermall yaitu variabel kualitas layanan dan harga. Sebaiknya restoran Gokana Ramen Teppan Mega Bekasi Hypermall dapat meningkatkan kualitas layanan yang ada di restoran dan menetapkan harga yang rasional. Dengan adanya peningkatan tersebut diharapkan dapat meminimalisir konsumen yang tidak puas dengan restoran Gokana Ramen Teppan Mega Bekasi Hypermall.

