

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang ada, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan uji Hipotesis 1 tolak  $H_0$  dan terima  $H_{a1}$ , yang berarti bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Makanan terhadap Kepuasan Pelanggan. Didapat nilai sebesar 0.445, yang berarti pengaruh Kualitas Makanan terhadap Kepuasan Pelanggan adalah sebesar 44.3%.
2. Berdasarkan uji hipotesis 2, , tolak  $H_0$  dan terima  $H_{a2}$ , yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara Lingkungan Fisik terhadap Kepuasan Pelanggan. Didapat nilaisebesar 0.235, yang berarti pengaruh Lingkungan Fisik terhadap Kepuasan Pelanggan adalah sebesar 23.6%.
3. Berdasarkan uji hipotesis 3, , tolak  $H_0$  dan terima  $H_{a3}$ , yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara *Brand Attitude* terhadap Kepuasan Pelanggan. Didapat nilaisebesar 0.302, yang berarti pengaruh *Brand Attitude* terhadap Kepuasan Pelanggan adalah sebesar 33.7%.

## 5.2. Implikasi Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian ini, didapat bahwa Kualitas Makanan, Lingkungan Fisik, dan *Brand Attitude* terhadap Kepuasan Pelanggan, pada Pelanggan Diskus Café. Dengan demikian, perusahaan harus terus mendorong ketiga karakteristik ini, yang berarti Kualitas Makanan, Lingkungan Fisik, dan *Brand Attitude* dari perusahaan, harus ditingkatkan lebih lagi, dengan sasaran untuk mendorong Kepuasan Pelanggan

## 5.3. Saran

Perusahaan diharapkan dapat mempertahankan Kualitas Makanan, lingkungan Fisik, dan *Brand Attitude*, dengan sasaran akhir untuk dapat meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada Pelanggan Diskus Café

