

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

1.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat diperoleh kesimpulan berikut ini:

1. Hasil akumulasi tanggapan responden menunjukkan bahwa indikator empati dikategorikan cukup baik dengan skor 372,5. Pada indikator responsif dikategorikan cukup baik dengan skor 340 dan indikator kepuasan konsumen dikategorikan cukup baik dengan skor mencapai 344,5.
2. Hasil penelitian menyatakan bahwa Variabel empati dan responsif berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen secara simultan. Dimana F_{hitung} 1591,664 > F_{tabel} 3,09 dengan koefisien determinasi sebesar 0,970 artinya pengaruh yang diberikan variabel *empati* dan *responsif* sebesar 97,0%. Sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain.
3. Hasil penelitian menyatakan bahwa secara parsial bahwa variabel *empati* (X_1) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen ini dapat dibuktikan dari nilai t_{hitung} 0,526 < t_{tabel} 1,997 dengan nilai sig 0,600. Sedangkan variabel *responsif* (X_2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai t_{hitung} 29,246 > t_{tabel} 1,997 dengan nilai sig 0,000.

1.2 Saran

Beberapa saran yang di tujukan bagi instansi terkait dan karyawan dalam menjalankan perusahaan dengan mementingkan gaya hidup dan keputusan pembelian,

serta saran bagi peneliti dan akademis dengan maksud dapat meningkatkan penelitian khususnya di bidang empati, responsive dan kepuasan:

1. Diharapkan pada Frost Lab kafe agar lebih meningkatkan jumlah produk dan lebih memetingkan keinginan konsumen serta lebih memperhatikan kebutuhan konsumen. Pada indikator kepuasan konsumen terdapat skor terendah 322 dengan pernyataan kekuatan merk/jasa yang digunakan. Lalu pada indikator empati memiliki skor 378 dengan pertanyaan menghargai saran atau masukan dari pelanggan dan yang paling tinggi diantara pernyataan yang lain yang diajukan pada indikator responsif skor 380 dengan pertanyaan kecepatan karyaannya menangani keluhan konsumen.
2. Adanya pengaruh antara responsif dan empati terhadap kepuasan konsumen pada *Frost Lab Kafe Kota Jambi*. Dapat ditunjukkan melalui hasil perhitungan nilai koefisien determinasi R^2 adalah 0,970 atau 97,00% yang artinya menunjukkan adanya hubungan antara variabel independen terhadap variabel dependen. Sedangkan sisanya 3,00% dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.
3. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan untuk mengembangkan penelitian ini dengan meneliti unsur-unsur lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini. Penelitian selanjutnya diharapkan tidak hanya menggunakan model sederhana satu variabel tetapi menggunakan lebih dari satu variabel penelitian guna memperoleh hasil penelitian yang lebih baik.