

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dalam hal ini dari hasil analisis data dan pengujian hipotesis, tentang pengaruh pelayanan dan cita rasa pada umkm warung Denoks Kota Bandar Lampung, dapat di peroleh kesimpulan sebagai berikut:

1. **Variabel Pelayanan (X1)** berpengaruh Secara signifikan terhadap Kepuasan konsumen pada UMKM Warung Denoks Kota Bandar Lampung. Hal ini dapat di lihat dari Signifikan Pelayanan ($0,94 > 0,05$) dan nilai t tabel $= (\alpha/2: n-k-2)$ t tabel $= (0,05/2: 50-2) = (0,05.48) = 1,67$ berarti nilai t hitung lebih besar dari pada t tabel ($7,00 > 1.67$) , maka H_0 di terima Dan H_a di tolak. Dengan pengaruh sebesar 24,1 %
2. **Variabel cita rasa (X2)** berpengaruh Secara signifikan terhadap Kepuasan konsumen pada UMKM Warung Denoks Kota Bandar Lampung. Hal ini dapat di lihat dari Signifikan Cita rasa ($0,002 > 0,05$) dan nilai t tabel $= (\alpha/2: n-k-2)$ t tabel $= (0,05/2: 50-2) = (0,05.48) = 1,67$ berarti nilai t hitung lebih besar dari pada t tabel ($3,36 > 1.67$) , maka H_0 di terima Dan H_a di tolak. Dengan pengaruh sebesar 39,2 %
Melihat hasil pengujian pada tabel di atas dapat di lihat pada nilai F hitung sebesar 23.859 dengan nilai F tabel adalah 3,16, sehingga nilai F hitung $> F$ tabel atau $23.859 > 3,16$ dan tingkat signifikan $0.00 < 005$ maka H_0 di terima dan H_a di tolak dapat di simpulkan bahwa variabel pelayanan(X1), Cita rasa (X2) secara similtan berpengaruh signifikan

terhadap kepuasan konsumen (Y) pada produk UMKM Warung Denoks Kota Bandar Lampung.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang ada dan telah di uraikan di atas, maka dalam hal ini penulis memberikan saran dalam meningkatkan kualitas dalam suatu usaha terkhusus pada UMKM warung denoks kota Bandar Lampung yang pada kesempatan kali ini penulis di berikan kesempatan untuk penelitian, bahwa untuk meningkatkan kepuasan pelanggan atau konsumen pada UMKM warung Denoks Kota bandar lampung:

1. Hendaknya UMKM mampu untuk lebih menjaga proses pelayanan, cita rasa, harga, produk kualitas dan layanan sehingga banyak konsumen atau pelanggan yang merasa puas terhadap apa yang di dapatkan.
2. Menurut saya UMKM warung Denoks harus dapat lebih mampu memperluas jaringan atau jangkauan area, sehingga banyak orang yang tau usaha yang bergerak di bidang makanan sehingga harapannya mampu mempengaruhi banyak konsumen.
3. UMKM dan owner dapat lebih maksimal lagi dalam mempromosikan, baik melalui media online dan sebagainya mengingat saat ini sudah memasuki jaman digital, sehingga bagi para calon konsumen dapat dengan mudah mencari informasi terkait produk UMKM.
4. Bagi peneliti selantunya harapannya dapat menambahkan atau mencari variabel variabel lain yang di duga mampu dapat mempengaruhi kepuasan konsumen lainnya.