

## V. KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang diperoleh dari penelitian makan dapat disimpulkan bahwa:

1. Karakteristik konsumen Waroeng Steak and Shake Padang didominasi oleh perempuan yang berdomisili di Kota Padang dengan rentang usia 21-30 tahun, tingkat pendidikan akhir adalah SMA. Mayoritas pengunjung Waroeng Steak and Shake adalah pelajar atau mahasiswa pendapatan rata-rata per bulan sebesar Rp Rp 1000.000 - Rp 2000.000. Konsumen berkunjung pada hari libur dan waktu berkunjung pada malam hari. Frekuensi pembelian 2 kali dalam sebulan dan menu yang di favoritkan adalah Steak ala Waroeng series.
2. Berdasarkan hasil analisis SEM dapat disimpulkan bahwa dimensi bauran pemasaran yang berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas konsumen Waroeng Steak and Shake Padang adalah variabel bukti fisik. Sedangkan dimensi produk, harga, tempat, promosi, orang dan proses tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas konsumen Waroeng Steak and Shake Padang.
3. Berdasarkan hasil perhitungan CSI dan CLI, dapat disimpulkan bahwa secara umum, konsumen Waroeng Steak and Shake Padang memiliki tingkat kepuasan dengan taraf sangat puas dan memiliki tingkat loyalitas dengan taraf sangat loyal.

## 5.2. Saran

1. Hasil pengujian *R-square* loyalitas yang di bentuk oleh bauran pemasaran dan kepuasan memiliki nilai 29.7 persen sedangkan sisanya sebesar 70.3 persen di pengaruhi oleh variabel di luar model penelitian seperti brand image dan trust. Dari beberapa variabel yang tidak masuk dalam model, diharapkan untuk penelitian selanjutnya menambahkan beberapa variabel tersebut.
2. Bagi manajemen Waroeng Steak and Shake untuk mempertahankan dan meningkatkan kinerja bauran pemasaran di Waroeng Steak and Shake .
3. Mempertahankan harga agar tetap terjangkau.

