

V. PENUTUP

5.1 Kesimpulan

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

1. Karakteristik konsumen di Restoran Richeese Factory yaitu Kunjungan terbanyak konsumen Perempuan dengan umur berkisar antara 12-25 tahun. Pekerjaan terbanyak yang ditemui di Richeese Factory saat penelitian adalah pelajar/mahasiswa, Sedangkan pendapatan responden perbulan terbanyak yaitu <Rp. 1.500.000. Karakteristik tersebut di dukung dengan perilaku pembelian yang meliputi jumlah pembelian seluruh responden yang diteliti lebih dari 3 kali pembelian, mayoritas responden lebih sering berkunjung ke restoran tersebut pada hari libur, dan menu favorit yang disukai oleh responden adalah paket Combo Favorit yaitu Combo Chicken Fire.
2. Faktor yang berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan konsumen Richeese Factory Ahmad Yani Padang yaitu variabel tempat dan bukti fisik. Sedangkan variabel produk, harga, promosi, orang, dan proses berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas konsumen Richeese Factory Ahmad Yani Padang.
3. Berdasarkan hasil perhitungan CSI dan CLI, dapat disimpulkan bahwa secara umum, konsumen Richeese Factory Ahmad Yani Padang memiliki tingkat kepuasan dengan taraf sangat puas dan memiliki tingkat loyalitas dengan taraf sangat loyal.

5.2 Saran

Berdasarkan uji signifikansi, terdapat 5 variabel yang tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen. Variabel promosi merupakan yang tertinggi dilihat dari nilai P-Value artinya variabel promosi yang paling tidak signifikan terhadap tingkat kepuasan konsumen. Untuk itu, disarankan agar perusahaan dapat meningkatkan variabel-variabel yang tidak signifikan, terutama variabel promosi agar konsumen merasa lebih puas lagi.