

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan oleh peneliti, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan resto A dengan rincian:

- a) Berdasarkan hasil uji korelasi menunjukkan bahwa data dalam variabel ini berkorelasi.
- b) Hasil uji hipotesis yang menggunakan uji-f dan uji-t dalam analisis regresi linier sederhana untuk menguji pengaruh diantara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.
- c) Hasil uji koefisien determinasi memberikan penjelasan bahwa kualitas pelayanan sebagai variabel bebas memengaruhi kepuasan pelanggan sebagai variabel terikat, serta sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian.
- d) Pada hasil uji kategorisasi variabel kualitas pelayanan. rata-rata skor kualitas pelayanan berada pada kategorisasi tinggi.
- e) Selanjutnya dalam hasil uji kategorisasi yang dilakukan pada variabel kepuasan rata-rata skor kepuasan pelanggan berada pada kategori tinggi.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Akademis

Untuk penelitian selanjutnya disarankan menggunakan variabel lain yang memengaruhi kepuasan pelanggan selain

kualitas pelayanan, sehingga penelitian mengenai kepuasan pelanggan dapat lebih berkembang, selain itu peneliti menyarankan untuk fokus pada usia tertentu sebagai responden dalam penelitian dan melakukan penelitian di restoran lainnya agar menjadi pertimbangan dalam pengembangan restoran tersebut jika memang memiliki permasalahan

5.2.2 Saran Praktis

Hasil penelitian yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan resto A yang terletak di Pondok Gede dan Pamulang. Pada tingkat kepuasan pelanggan yang menyatakan sudah sangat puas, perusahaan juga perlu tetap untuk memperbaiki, memperhatikan, mempertahankan serta meningkatkan kualitas mengacu pada standar kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan mengingat apa yang diinginkan oleh pelanggan sebagai konsumen selalu dapat berubah dan berbeda dari waktu ke waktu. Penting bagi perusahaan untuk secara berkelanjutan memantau dan mengukur tingkat kepuasan konsumen secara berkala. Umpan balik yang diterima dari pelanggan dapat digunakan untuk menjadi sumber berharga dalam melakukan perbaikan yang berkelanjutan sehingga Restoran A mampu untuk membangun loyalitas pelanggan yang kuat