

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan terhadap Kualitas Pelayanan sebagai variable X1, Fasilitas sebagai variable X2, EWOM sebagai variable Z dan Kepuasan Pelanggan sebagai variable Y produk makanan dan minuman di Kedai Mungil Davanka Putri, sehingga peneliti menarik ringkasan kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan berpengaruh langsung dan signifikan terhadap EWOM,
2. Fasilitas berpengaruh langsung dan signifikan terhadap EWOM
3. Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh langsung dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan
4. Fasilitas berpengaruh langsung dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan
5. EWOM berpengaruh langsung dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan

5.2 Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan pada pengalaman langsung peneliti dalam proses penelitian ini, ada beberapa keterbatasan yang di alami dan menjadi beberapa faktor yang agar dapat untuk lebih diperhatikan bagi peneliti-peneliti yang akan datang dalam lebih menyempurnakan penelitiannya karena penelitian ini sendiri tentu memiliki kekurangan yang perlu

terus diperbaiki dalam penelitian-penelitian kedepannya. Beberapa keterbatasan dalam penelitian ini antara lain :

1. Proses penelitian ini menunjukkan hasil bahwa staf Kedai Mungil Davanka Putri belum memahami sepenuhnya keinginan pelanggan sehingga pelanggan harus menjelaskan secara detail keinginan mereka
2. Proses penelitian ini menunjukkan hasil bahwa Staf Kedai Mungil Davanka Putri belum sepenuhnya memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan
3. Proses penelitian ini menunjukkan hasil bahwa fasilitas yang tersedia di Kedai Mungil Davanka Putri belum memadai dengan sepenuhnya.
4. Proses penelitian ini menunjukkan hasil bahwa suasana di Kedai Mungil Davanka Putri kurang nyaman.
5. Proses penelitian ini menunjukkan hasil bahwa ulasan online tentang Kedai Mungil Davanka Putri masih belum cukup efektif dalam menunjukkan keunggulan produk mereka.
6. Proses penelitian ini menunjukkan hasil bahwa ulasan online yang menyertakan gambar atau video yang dibuat kurang membuat pelanggan percaya terhadap kualitas produk atau layanan yang tersedia di Kedai Mungil Davanka Putri
7. Proses penelitian ini menunjukkan hasil bahwa pengalaman positif yang didapatkan setiap kali pelanggan membeli di

Kedai Mungil Davanka Putri kurang memotivasi mereka untuk membeli kembali.

5.3 Saran

Berdasarkan temuan data lapangan, penelitian secara umum berjalan dengan baik. Namun, tidak salah jika peneliti ingin memberikan saran-saran yang dapat membantu pengembangan pendidikan secara umum. Para peneliti mengusulkan hal berikut ini:

1. Meningkatkan lagi kemampuan staf mereka yang belum memahami sepenuhnya keinginan pelanggan sehingga pelanggan harus menjelaskan secara detail keinginan mereka.
2. Meningkatkan lagi kemampuan staf mereka belum sepenuhnya memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan.
3. Meningkatkan fasilitas yang tersedia di Kedai Mungil Davanka Putri karena fasilitasnya belum memadai dengan sepenuhnya.
4. Memperbaiki suasana di Kedai Mungil Davanka Putri karena suasananya kurang nyaman.
5. Memperbaiki interaksi positif kepada pelanggan karena ulasan online tentang Kedai Mungil Davanka Putri masih belum cukup efektif dalam menunjukkan keunggulan produk mereka.

6. Memperbaiki interaksi positif kepada pelanggan karena ulasan online yang menyertakan gambar atau video yang dibuat kurang membuat pelanggan percaya terhadap kualitas produk atau layanan yang tersedia di Kedai Mungil Davanka Putri
7. Memperbaiki pengalaman positif yang didapatkan setiap kali pelanggan membeli di Kedai Mungil Davanka Putri karena pelanggan kurang berminat untuk membeli kembali.

