

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian serta pembahasan dari penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di Restoran Waroeng Ethnic, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari lima dimensi yang terdapat dalam kualitas pelayanan yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*, hanya dua dimensi saja yang memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen. Kedua dimensi tersebut adalah dimensi *reliability* dan *emphaty*.
2. Dari kedua dimensi yang memengaruhi kepuasan konsumen Restoran Waroeng Ethnic, dimensi *emphaty* memiliki pengaruh yang paling besar yaitu sebesar 100% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

5.2 Saran

Adapun beberapa saran yang dapat diberikan oleh peneliti berdasarkan hasil penelitiannya kepada pihak-pihak lain agar dapat dijadikan masukan maupun pengetahuan yang diharapkan dapat berguna bagi pihak-pihak lain adalah sebagai berikut:

1. Bagi akademisi

Penelitian ini menggunakan kualitas pelayanan sebagai faktor / variabel independen yang dapat memengaruhi kepuasan konsumen. Namun selain kualitas pelayanan masih terdapat faktor-faktor lain yang dapat memengaruhi kepuasan konsumen seperti faktor kualitas produk, harga, *emotional factor*, dan biaya & kemudahan. Peneliti selanjutnya dapat memilih faktor-faktor lain yang dapat memengaruhi kepuasan konsumen atau apabila ingin meneliti dengan faktor yang sama, dapat menggunakan objek dari bidang usaha yang berbeda dan menambahkan variabel untuk mendapatkan hasil yang lebih baik.

2. Bagi Restoran Waroeng Ethnic

Bagi Waroeng Ethnic hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan untuk memperbaiki hal-hal yang menurut konsumen kurang baik dan mempertahankan atau bahkan meningkatkan hal-hal yang menurut konsumen sudah baik. Sarana parkir dan layanan parkir yang tersedia saat ini dinilai tidak memuaskan oleh konsumen. Kontur tanah yang melandai ke arah restoran memang cukup menyulitkan untuk sebagian konsumen untuk parkir, maka dari itu Waroeng Ethnic dapat memberikan layanan parkir *vallet* untuk memberikan kemudahan bagi konsumen.

3. Bagi pemasar lain atau pelaku bisnis dibidang jasa lain

Bagi pelaku bisnis dibidang jasa lain yang ingin melakukan penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dapat mengganti butir-butir pertanyaan dalam kuesioner penelitian ini dan disesuaikan dengan kebutuhan usaha.