

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dan hasil analisis yang telah dibahas pada Bab IV mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap angka tingkat loyalitas konsumen, maka kesimpulan yang dapat diambil sebagai berikut :

1. Berdasarkan dari hasil kuesioner yang telah disebarakan ke konsumen yang sedang berada di Mie 123, secara keseluruhan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Mie 123 dirasakan sudah baik oleh para responden. Tanggapan responden terhadap bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), empati (*emphaty*), jaminan (*assurance*), mayoritas berpendapat baik. Jawaban “setuju” dari para responden mendapat nilai terbanyak, yaitu mendapat nilai rata-rata di atas 50% yang menyimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Mie 123 adalah baik.
2. Adanya indikator-indikator yang masih dapat diperbaiki, seperti pelayan cepat dan tanggap dalam menangani perubahan permintaan, cara penyambutan oleh pelayan, cara komunikasi pelayan, pengetahuan pelayan, penggantian makanan, kenyamanan bersantap dan informasi tentang makanan. Indikator-indikator diatas mendapatkan nilai rata-rata di bawah 4 yang berarti ada kekurangan dan sebaiknya diperbaiki.

3. Dari hasil analisis regresi diperoleh nilai  $Y = 12.994 + 0.049X$ .

Konstanta sebesar 12.994 menyatakan bahwa jika tidak ada variabel X (kualitas pelayanan), maka tingkat loyalitas konsumen adalah sebesar 12.994.

Koefisien regresi X sebesar 0.049 menyatakan bahwa setiap peningkatan (secara positif) variabel Y (loyalitas konsumen) akan meningkatkan kualitas pelayanan sebesar 0.049.

4. Korelasi di antara kualitas pelayanan dengan tingkat loyalitas konsumen adalah cukup lemah, yaitu sebesar 0.111, yang berarti kualitas pelayanan tidak terlalu berpengaruh terhadap loyalitas konsumen Mie 123.

Dari hasil pengujian hipotesis diperoleh nilai statistik t-hitung < statistik t-tabel ( $1.210 < 1.658$ ) yang berarti  $H_0$  diterima.

Maka diperoleh kesimpulan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas konsumen Mie 123

## 4.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan di atas, penulis mencoba memberikan saran sebagai berikut:

1. Pihak Mie 123 perlu mengadakan survei untuk mengetahui dan memantau apakah kualitas pelayanan kepada konsumen yang diberikan sudah dirasa baik atau masih perlu ada perbaikan ke depannya.
2. Ada beberapa bagian dari pelayanan yang perlu diperbaiki agar kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan konsumen.

Bagian-bagian yang masih dapat diperbaiki antara lain sebagai berikut:

- Pelayan cepat dan tanggap dalam melayani perubahan permintaan.  
Pelayan harus lebih terkoordinasi lagi dalam melayani adanya perubahan permintaan/pemesanan menu makanan.
- Cara penyambutan oleh pelayan.  
Pelayan harus lebih ramah dan selalu tersenyum dalam menyambut konsumen yang datang ke Mie 123.
- Cara komunikasi pelayan.  
Pelayan harus diberi pengarahan khusus supaya lebih ramah dan cerdas dalam berkomunikasi dengan konsumen dan menerima pesanan.
- Pengetahuan pelayan.  
Pelayan harus lebih memahami penjelasan dan *detail* masing-masing menu makanan.

- Penggantian makanan.

Pemilik dan pelayan harus lebih teliti lagi dalam menghadirkan makanan yang sudah dipesan konsumen dan kalau terjadi kesalahan maka penggantian makanan wajib diberikan kepada konsumen.

- Kenyamanan bersantap.

Pihak Mie 123 dapat lebih memperhatikan ketersediaan meja dan kursi yang kosong (menambah fasilitas) agar konsumen nyaman bersantap di Mie 123 pada saat kondisi ramai pengunjung.

- Informasi tentang makanan.

Baik dari menu makanan maupun pengetahuan pelayan akan ragam menu masakan dapat ditingkatkan lagi. Akan lebih baik bila masing-masing menu diberi gambar untuk mempermudah konsumen dalam memesan makanan.