

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Kepuasan pelanggan pada Waroeng Steak & Shake Bandung sangat penting untuk diperhatikan agar memberikan kontribusi terhadap kualitas pelayanan. Hal tersebut dipengaruhi oleh berbagai faktor, penelitian ini mengkaji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Waroeng Steak & Shake Bandung dengan kesimpulan sebagai berikut :

1. Dari hasil wawancara yang telah diteliti, dapat disimpulkan bahwa rumah makan Waoreng Steak & Shake pelaksanaan kualitas pelayanannya bisa diterima oleh konsmen karena pelayanannya yang ramah, cepat, harga dan mutu terjangkau, tidak hanya itu waroeng steak & Shake mengambil makanan berupa (ayam dan sapi) dan minuman (buah-buahan) diambil dari *suplier* yang terjamin kesehatannya.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Waroeng Steak & Shake Bandung, sehingga kedua variabel itu dapat dijadikan sebagai faktor penunjang bagi kualitas pelayanan. Oleh sebab itu, semakin tinggi kepuasan pelanggan pada Waroeng Steak & Shake Bandung maka akan semakin besar kualitas pelayanan. Konstibusi tersebut akan berpengaruh besar terhadap kepuasan pelangan pada Waroeng Steak & Shake Bandung.

3. Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh yang kurang besar dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan yang makan di Waroeng Steak & Shake. Seandainya Waroeng Steak & Shake mau meningkatkan kualitas pelayanannya, maka pelanggan akan bertambah lebih banyak lagi dan akan menimbulkan loyalitas pelanggan.

Terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan konsumen di Waroeng Steak & Shake yaitu Nilai t tabel untuk $Dk = 30$ ($dk = 32 - 2$) diperoleh 2.042. Dari perhitungan, t hitungnya adalah 3.212. Ini berarti bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ sehingga memang terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. (yang berarti regresinya). Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Waroeng Steak & Shake adalah 82%, sedangkan 18% dipengaruhi oleh faktor lain di luar kualitas pelayanan.

Uji hubungan signifikan lebih kecil dari 0,05 maka H_0 ditolak artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen “Waroeng Steak & Shake”.

5.2 Saran

Setelah melakukan pengamatan langsung dan mengacu pada hasil penelitian, maka ada beberapa saran yang diharapkan akan menjadi bahan pertimbangan yang bermanfaat bagi rumah makan Waroeng Steak & Shake :

1. Memahami kelebihan maupun kekurangan “ Waroeng Steak & Shake , dengan cara menyediakan kotak saran dan mempersilahkan pelanggan yang datang untuk memberikan tanggapan dan saran atas hasil kerja pihak “ Waroeng Steak & Shake “.
2. Waroeng Steak & Shake diharapkan untuk mempertahankan mempertahankan *service quality* yang ada sekarang, bahkan lebih ditingkatkan lagi untuk memperoleh kepuasan yang lebih bagi para pelanggan.
3. Diharapkan “ Waroeng Steak & Shake dapat menciptakan menu baru dengan kreasi yang unik dan sesuai dengan selera konsumen.
4. Diharapkan Rumah Makan Waroeng Steak & Shake dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas makanan dan minuman yang ditawarkan kepada konsumen dan mampu memberikan pelayanan yang memuaskan bagi para konsumen.