

## **BAB 5**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisis untuk meningkatkan persepsi kualitas Tenno Ramen House dari sudut pandang pelanggan menghasilkan kesimpulan-kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan distribusi jawaban responden terhadap variabel kualitas Tenno Ramen House hampir semua pertanyaan responden menyatakan setuju dan sangat setuju khususnya adalah kualitas dari fasilitas fisik Tenno Ramen House, keamanan lingkungan, penataan tempat di Tenno Ramen House, kerapihan, kebersihan, dan kenyamanan tempat, serta kerapihan, kebersihan karyawan Tenno Ramen House. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Tenno Ramen House dinilai baik oleh responden
2. Berdasarkan distribusi jawaban responden terhadap variabel kepuasan konsumen di Tenno Ramen House hampir semua pertanyaan responden menyatakan puas dan sangat puas khususnya terhadap penataan ruang, kualitas dari fasilitas fisik, kerapihan, kebersihan, kenyamanan, ketelitian karyawan, kecepatan, dan tanggapan karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan konsumen terhadap pelayanan Tenno Ramen House tinggi.

3. Hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen ditunjukkan dengan korelasi yang cukup kuat menuju sempurna, yaitu sebesar 0,801. Hal ini menunjukkan bahwa antara kualitas pelayanan (variabel x) terhadap kepuasan konsumen (variabel y) memiliki pengaruh, yakni jika kualitas pelayanan meningkat maka kepuasan konsumen akan ikut meningkat. Sedangkan besarnya pengaruh pelayanan ditunjukkan oleh hasil KD sebesar 64.30%, artinya pengaruh kualitas pelayanan yang dilakukan Tenno Ramen House terhadap kepuasan konsumen adalah sebesar 64.3%, sedangkan sisanya sebesar 35.7 % dianggap disebabkan oleh faktor-faktor di luar kebijakan program kualitas pelayanan.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan penulis, maka penulis ingin memeberikan saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi Tenno Ramen House. Saran-saran tersebut antara lain :

1. Pihak Tenno Ramen House harus berupaya meningkatkan, memperbaiki atau mempertahankan kerapihan dan kebersihan serta tenno Ramen House agar pelanggan tetap setia.
2. Pihak Tenno Ramen House harus memberikan pengarahan kepada karyawan agar kerapihan dan kebersihan karyawan ditingkatkan.
3. Pihak Tenno Ramen House juga perlu mengetahui kualitas pelayanan yang sudah diberikan kepada pengunjung sudah baik atau belum dengan cara menyediakan tempat saran kritik atau melakukan survey dengan memberikan

kuesioner kepada pelangganya. Dengan cara seperti itu pihak Tenno Ramen dapat mengevaluasi kualitas pelayanannya.