

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1.Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, dapatkah kiranya diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan *kualitas pelayanan* yang diberikan oleh “ANITA BAKERY” sudah baik. Hal ini dapat dilihat dari data kuesioner yang telah diolah, dimana sebagian besar responden memberikan respon yang baik pada saat diajukan pertanyaan mengenai *kualitas pelayanan*.
2. Kepuasan yang dirasakan pelanggan selama membeli dan memesan roti di “ANITA BAKERY” secara keseluruhan sudah baik. Hal ini dapat dibuktikan melalui data kuesioner yang telah diolah, dimana sebagian besar jawaban responden adalah merasa puas pada saat diajukan pertanyaan mengenai kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan.
3. *Kualitas Pelayanan* mempunyai pengaruh yang kurang besar dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan yang membeli roti di “ANITA BAKERY”. Seandainya “ANITA BAKERY” mau meningkatkan kualitas pelayanannya, maka pelanggan akan bertambah lebih banyak lagi dan akan menimbulkan loyalitas pelanggan.

Terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan tingkat konsumen di “ANITA BAKERY” yaitu hubungan searah yang ditunjukkan oleh nilai $r_s = 0,406$

(yang berarti korelasi kurang cukup kuat). Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan konsumen di “ANITA BAKERY” sebesar 16,48% dan sisanya sebesar 83,52% dipengaruhi oleh faktor lain diluar kualitas pelayanan.

Uji hubungan signifikan lebih kecil dari 0,05 maka H_0 ditolak artinya terdapat hubungan antara kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan konsumen “ANITA BAKERY” di Tasikmalaya.

5.2 Saran

1. Memahami kelebihan maupun kekurangan “ANITA BAKERY”, dengan cara menyediakan kotak saran dan mempersilahkan pelanggan yang datang untuk memberikan tanggapan dan saran atas hasil kinerja pihak “ANITA BAKERY”.
2. “ANITA BAKERY” diharapkan untuk mempertahankan mempertahankan *service quality* yang ada sekarang, bahkan lebih di tingkatkan lagi untuk memperoleh kepuasan yang lebih bagi para pelanggan.
3. Memberikan *service quality* yang lebih baik lagi, dan memberikan pelayanan kepada pelanggannya dengan individual agar pelanggan merasa benar-benar dilayani dan dihormati.
4. Meningkatkan kemampuan karyawan, dengan cara memberikan pengarahan dan pelatihan yang baik agar mereka memiliki keahlian yang baik pada saat melayani konsumen, karena karyawan yang memiliki keahlian yang baik diharapkan dapat melayani konsumen dengan baik dan dapat memuaskan konsumennya.
5. Agar “ANITA BAKERY” tetap eksis di bidang usahanya, dengan cara meningkatkan *service quality* dalam hal menambahkan jenis service yang diberikan oleh “ANITA BAKERY” kepada pelanggannya.