

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan uraian yang telah penulis kemukakan tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Hopeng Restaurant Bandung, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

- a. Dari analisis regresi linear berganda, uji F secara simultan variabel kualitas pelayanan yang diwakili oleh variabel bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Hopeng Restaurant Bandung.
- b. Variabel bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap terhadap kepuasan konsumen pada Hopeng Restaurant Bandung.
- c. Dari besarnya nilai koefisien regresi diketahui bahwa variabel bebas yang mempunyai regresi paling besar adalah variabel jaminan. Hal ini berarti variabel jaminan mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan konsumen Hopeng Restaurant Bandung, selanjutnya adalah variabel empati, variabel bukti langsung, variabel keandalan, dan variabel daya tanggap.

5.2 Saran-saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan diatas, maka saran-saran yang dapat diberikan antara lain:

- a. Diharapkan bagi Hopeng Restaurant Bandung untuk meningkatkan kembali kualitas dibidang pelayanan dengan selalu memberikan pendidikan dan pelatihan kepada karyawan terutama karyawan yang langsung berhubungan dengan konsumen, yaitu staf depan mengenai cara pemberian pelayanan yang lebih maksimal agar konsumen merasa puas.
- b. Hopeng Restaurant Bandung sebaiknya melakukan upaya pendekatan terhadap masyarakat, sehingga berbagai jasa yang ditawarkan dapat diterima oleh masyarakat.
- c. Mengacu pada gambaran identitas responden yang memiliki pekerjaan sebagai wiraswasta sebagai responden terbanyak yang melakukan pembelian produk Hopeng Restaurant Bandung dapat menyesuaikan dekorasi interior dan suasana restaurant sesuai dengan selera konsumen.