

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

- Setelah melakukan analisis mengenai hubungan kualitas pelayanan pada Perusahaan Roti “X” Di Tasikmalaya ternyata hubungannya sangat kecil terhadap kepuasan konsumen dibandingkan dengan faktor - faktor lainnya.
- Sedangkan untuk koefisien korelasi dari hasil analisis adalah “ada korelasi positif antara variabel X (kualitas pelayanan) dan variabel Y (kepuasan pelanggan)”.

5.2. Saran

Dengan hasil penelitian yang saya lakukan mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh Perusahaan Roti “X” sudah baik dan diterima oleh konsumen. Maka perusahaan diharapkan dapat mempertahankan kualitas pelayanan dengan cara sebagai berikut :

1. Perbaiki kualitas pelayanan dalam hal :
 - fasilitas fisik Toko Roti “X” agar lebih terlihat menarik lagi.
 - Toko Roti “X” lebih memperhatikan lagi dalam memberikan layanannya secara tepat sejak awal.
 - Toko Roti “X” lebih mengutamakan lagi dalam hal menyediakan layanannya sesuai dengan waktu yang di janjikan.

- Karyawan Toko Roti “X” tidak pernah terlalu sibuk merespon permintaan pelanggan, perusahaan mencoba untuk menambah lagi karyawan di bagian yang secara langsung melayani konsumen.
 - Toko Roti “X” memilih karyawan yang dapat dipercaya untuk menangani konsumen dalam melakukan transaksi langsung ataupun dengan cara pemesanan, juga menempatkan petugas keamanan di dekat kasir dan di tempat parkir.
 - Dalam pemilihan karyawan Toko Roti “X” lebih mengutamakan karyawan yang memiliki pengetahuan memadai untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan dari konsumen.
 - Karyawan Toko Roti “X” harus mampu lebih memahami kebutuhan dari konsumen.
2. Melakukan penelitian terhadap faktor lainnya. Misalnya penelitian terhadap produk, harga, promosi, dan lain – lainnya yang mungkin memberikan pengaruh yang lebih kuat dibandingkan kualitas pelayanan.