

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dan hasil analisis yang telah dibahas pada bab IV, maka penulis mencoba untuk menarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasar observasi dan pengamatan penulis yang dilakukan di Restoran dan Cafe The View pelaksanaan kualitas pelayanan terutama pada indikator *courtesy* yang menjelaskan mengenai karyawan yang memiliki sikap sopan santun dalam mengantarkan menu dan menghidangkan makanan sangat baik penilaian dan pelaksanaannya
2. Secara umum pelayanan – pelayanan yang telah dilakukan oleh Restoran dan Cafe The View sudah cukup baik, hal ini terbukti dari hasil analisis tanggapan berdasarkan kuesioner yang telah disebarkan dimana sebagian besar responden menjawab Memenuhi Harapan dan Sangat Memenuhi Harapan.
3. Pelaksanaan kualitas pelayanan di Restoran dan Cafe The View terutama pada kesopanan karyawan pada konsumen dan pengetahuan akan menu restoran, pelaksanaannya cukup baik, yang dapat kita lihat dari nilai skor rata – rata yang cukup tinggi. Sedangkan pelaksanaan kualitas pelayanan pada kemudahan untuk mencapai lokasi dan kemudahan konsumen dalam menghubungi karyawan, serta perhatian pribadi karyawan terhadap konsumen

masih belum memuaskan, yang dapat kita lihat dari nilai skor rata – rata yang rendah.

4. Hipotesis yang semula penulis ajukan yaitu terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen Restoran dan Cafe The View ternyata benar. Hal ini terbukti karena dari perhitungan korelasi Rank Spearman diketahui bahwa $r_s = 0,47$. Berarti terdapat hubungan yang lemah antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen. Dan dari hasil uji signifikas t diperoleh nilai t hitung $>$ dari t tabel , yaitu $4,40 > 1,6772$ yang berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima.
5. Korelasi yang terjadi diantara kedua variabel itu adalah positif, yang berarti bila kualitas pelayanan meningkat , maka kepuasan konsumen akan meningkat pula.
6. Perhitungan koefisien determinasi yang digunakan untuk mengetahui berapa besar pengaruh dan hubungan antara variable X dan variable Y adalah sebesar 22,09%. Hal ini berarti pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen adalah sebesar 22,09% dan sisa sebesar 87,91% dipengaruhi variable lain yang tidak diukur.

5.2 Saran

1. Perusahaan harus selalu melakukan survey kepada konsumen, sehingga perusahaan selalu mengetahui posisinya di mata konsumen, serta mendengarkan dan berkomunikasi dengan para konsumennya, dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik, inovatif dan kreatif, merupakan salah satu cara memenangkan persaingan terhadap perusahaan sejenis.

2. Karyawan sebaiknya diberikan pelatihan dan pengarahan agar lebih baik dalam menangani keluhan konsumen, dan menambah pengetahuan karyawan akan menu restoran sehingga dapat menjelaskan pada konsumen dengan lebih yakin.
3. Perusahaan juga dapat memberikan penghargaan pada karyawannya yang dapat memberikan pelayanan yang baik, agar para karyawan lebih termotivasi lagi untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.
4. Dengan mengetahui karakteristik konsumen yang datang ke Restoran danCafe The View yang mayoritas adalah mahasiswa/i yang berusia antara 21 -30 thn, sebaiknya perusahaan membuat program khusus untuk menjaring lebih banyak lagi segmen konsumen, contohnya membuat program diskon bagi yang membawa kartu pelajar/mahasiswa.
5. Karena lokasi yang cukup jauh sebaiknya penunjuk jalan yang menunjukkan arah menuju Restoran danCafe The View ditambah, agar konsumen lebih mudah untuk mencapai lokasi Restoran danCafe The View.