

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Bagian ini merupakan bagian terakhir dari laporan penelitian ini yang akan menyimpulkan hasil penelitian yang telah dibahas pada bab sebelumnya.

5.1. Kesimpulan

1. Bukti fisik (*Tangibles*) mempengaruhi kepuasan konsumen yang artinya bahwa bukti fisik yang ada di Rumah Makan Saung Kabayan bersih, baik, tampilan fisik menarik, dan lain-lain, menciptakan kepuasan konsumen. Contohnya ruangan bersih, peralatan makanan bersih, dan lain-lain.
2. Keandalan (*Reliability*) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen yang artinya bahwa keandalan yang ada di Rumah Makan Saung Kabayan baik, contohnya ketepatan waktu dalam penyajian makanan cukup cepat, sehingga konsumen tidak harus menunggu lama.
3. Daya tanggap (*Responsiveness*) tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen yang artinya bahwa daya tanggap yang ada di Rumah Makan Saung Kabayan kurang baik, seperti misalnya pelayanannya kurang cepat sehingga konsumen harus menunggu cukup lama.
4. Jaminan (*Assurance*) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen yang artinya jaminan yang diberikan oleh Rumah Makan Saung Kabayan baik dan konsumen mempercayainya. Contohnya seperti konsumen merasa

aman bersantap di Rumah Makan Saung Kabayan karena konsumen percaya bahwa makanan yang dihidangkan higienis.

5. Empati (*Empathy*) tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen artinya bahwa empati yang ada di Rumah Makan Saung Kabayan kurang baik. Contohnya karyawan tidak menyediakan lilin di meja ketika banyak lalat yang berarti karyawan tidak memahami kebutuhan konsumen.

Hasil penelitian secara keseluruhan menjelaskan bahwa kualitas jasa mempengaruhi kepuasan konsumen, akan tetapi pengaruhnya sangat kecil. Hal ini dapat dilihat dari adjusted R square kualitas jasa sebesar 0,115 atau 11,5%, dan sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya sebesar 0,885 atau 88,5 %.

5.2. Implikasi Pemasaran

Dari hasil penelitian ini dapat diaplikasikan untuk meningkatkan kualitas jasa agar dapat meningkatkan kepuasan konsumen. Penelitian ini dapat memberikan implikasi bahwa perusahaan perlu lebih meningkatkan kualitas jasa dalam memberikan pelayanan kepada konsumen sehingga kepuasan konsumen dapat tercapai. Apabila kualitas jasa yang diberikan sangat baik, maka konsumen akan merasa puas dan menjadi loyal, sedangkan apabila kualitas jasa yang diberikan buruk, maka akan menyebabkan kehilangan konsumen.

5.3. Saran

1. Agar Rumah Makan Saung Kabayan lebih memperhatikan kebutuhan konsumen seperti penyediaan tempat sampah disetiap saung lesehan.
2. Pelayanan terhadap konsumen harus lebih optimal seperti melayani tamu dengan cepat sehingga konsumen tidak menunggu pesanan terlalu lama.
3. Sarana tempat parkir agar diperluas karena tidak memadai sehingga pada saat jam-jam sibuk seperti pada saat makan siang atau makan malam konsumen dapat dengan mudah memarkir kendaraannya.
4. Tata ruang Rumah Makan saung Kabayan agar dimodifikasi sehingga konsumen merasa lebih nyaman berada didalam ruangan, seperti memisahkan area *smoking* dan non *smoking*.
5. Pencahayaan ruangan agar lebih diperhatikan karena lampu didalam ruangan kurang terang sehingga konsumen merasa tidak nyaman.