

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Donat Madu dapat diambil simpulan sebagai berikut:

1. Pengaruh *tangibles* terhadap kepuasan konsumen dikatakan sedang. Hal ini karena Donat Madu Cihanjuang masih kurang memperhatikan kenyamanan ruangan untuk konsumen, kebersihan tempat, dan kelengkapan peralatan yang memadai yang memenuhi standar.
2. Pengaruh *reliability* terhadap kepuasan konsumen dikatakan sedang. Hal ini karena *sales counter* Donat Madu Cihanjuang kurang memberikan pelayanan yang ramah, kerapihan dalam penampilan, dan kurangnya memberikan solusi yang cepat mengenai keluhan konsumen.
3. Pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan konsumen dikatakan rendah. Hal ini dikarenakan pelayanan terhadap penyajian donat yang kurang cepat dan kurang akurat sehingga kepuasan konsumen akan berkurang.
4. Pengaruh *assurance* terhadap kepuasan konsumen dikatakan sedang. Hal ini dikarenakan *sales counter* Donat Madu Cihanjuang kurang memperhatikan Kesesuaian pesanan dengan apa yang diberikan kepada pelanggan, Pengetahuan *sales counter* mengenai varian donat tidak diperhatikan, dan kepercayaan Donat Madu telah memiliki sertifikat dan legalitas halalan dari lembaga negara masih kurang di mata konsumen.

5. Pengaruh *empathy* terhadap kepuasan konsumen dikatakan sedang. Hal ini dikarenakan Donat Madu Cihanjuang kurang mempublikasikan produk baru atau varian baru dan *sales counter* Donat Madu kurang berusaha mengenali setiap pelanggannya.
6. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, kepuasan konsumen Donat Madu Cihanjuang dapat disimpulkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen secara simultan terbukti memiliki pengaruh yang positif. Hasil perhitungan statistik dengan menggunakan *SPSS for Windows 20* menunjukkan kualitas pelayanan akan mempengaruhi kepuasan konsumen sebesar 47,3%, sedangkan sisanya sebesar 52,7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti oleh penulis.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil pembahasan maka penulis mengajukan saran yang diharapkan jadi masukan berguna bagi pihak-pihak yang berkepentingan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen yang dilakukan Donat Madu sudah dilakukan dengan memadai oleh karena itu perlu dipertahankan dan bila perlu ditingkatkan kembali.
2. Hasil hasil kuesioner tentang kualitas pelayanan menunjukkan bahwa kurangnya pendalaman dalam kepuasan konsumen, untuk evaluasi kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen Donat Madu lebih ditekankan kembali.
3. Diharapkan bagi peneliti selanjutnya dapat meneliti di usaha kuliner selain Donat Madu guna mengetahui lebih jauh apakah pada umumnya telah dimaksimalkan

kualitas pelayanan sehingga berpengaruh pada kepuasan konsumen dengan lebih baik dan disarankan peneliti selanjutnya juga dapat memperluas sampel penelitian atau kemungkinan lain menambahkan variabel penelitian lain yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.