

## **BAB 5**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **Kesimpulan**

Dari hasil pembahasan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Dengan didasarkan pada hasil tanggapan yang menggunakan kuesioner kepada 50 responden pengunjung Ilalang Restaurant and Coffee Shop, maka dapat dikatakan secara umum bahwa Ilalang Restaurant and Coffee Shop telah memberikan kualitas pelayanan yang cukup baik kepada para pengunjungnya, seperti kebersihan ruangan, kenyamanan selama berada di restoran, keramahan karyawannya dalam melayani konsumen, kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan dan juga keamanan kendaraan ketika di parkir. Hal ini terbukti dengan pernyataan responden yang menyatakan sangat baik, baik dan cukup baik terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Ilalang Restaurant and Coffee Shop. Dalam kaitannya dengan kepuasan konsumen tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan sebagian besar konsumen setuju bahwa kualitas pelayanan yang baik dapat memberikan kepuasan.
2. Pelaksanaan kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen karena konsumen yang puas akan melakukan kunjungan kembali ke restoran. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dapat dilihat berdasarkan perhitungan koefisien determinasi yaitu sebesar 77,44% dan sisanya sebesar 22,56% dipengaruhi faktor yang lainnya.

3. Berdasarkan perhitungan korelasi rank Spearman didapat nilai  $r_s$  sebesar 0,88 hal ini menunjukkan adanya hubungan yang kuat antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan konsumen. Sedangkan dari perhitungan uji signifikan dengan tingkat  $\alpha = 5\%$  dan derajat bebas = 48 maka diperoleh  $t_{hitung} \geq t_{tabel}$  yaitu  $12,8734 \geq 1,6772$ . Hal ini menunjukkan bahwa  $H_0$  yang menyatakan ada pengaruh antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen diterima. Dengan demikian semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan konsumen.

### **Saran**

Berdasarkan kesimpulan diatas maka penulis mencoba memberikan saran-saran yang diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan pertimbangan bagi Ilalang Restaurant And Coffee Shop. Adapun saran-saran tersebut adalah:

1. Ilalang Restaurant and Coffee Shop harus tetap mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanannya yang dinilai sudah baik dalam memberikan kepuasan bagi konsumennya dan berusaha untuk memperbaiki bentuk pelayanannya yang dinilai masih kurang. Hal tersebut dapat terus memuaskan konsumen.
2. Ilalang Restaurant and Coffee Shop diharapkan dapat menampung segala keluhan dari konsumen mengenai kualitas pelayanannya untuk menjadi bahan pertimbangan bagi perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.
3. Sebaiknya Ilalang Restaurant and Coffee Shop melakukan berbagai promosi karena persaingan di bidang restoran ini semakin meningkat. Promosi ini

dapat melalui pemasangan iklan di media massa atau dengan memberikan diskon. Promosi tersebut berguna untuk mempertahankan konsumen yang telah ada dan menjaring konsumen baru.