

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Dari hasil pembahasan dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Dengan didasarkan pada hasil tanggapan yang menggunakan kuesioner kepada 55 orang responden pengunjung restoran Istana Laut, maka dapat dikatakan secara umum bahwa restoran Istana Laut 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 restoran Istana Laut.
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 61,6% dan sisanya 38,4% dipengaruhi oleh faktor lainnya.

3. Berdasarkan perhitungan korelasi rank Spearman didapat nilai r_s sebesar 0,785, 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 = 53, maka diperoleh $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ yaitu $14,3 \geq 1,6759$. hal ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak menyatakan ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen diterima. Dengan demikian, ada hubungan antara kualitas pelayanan yang diberikan dengan tingkat kepuasan konsumen.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka penulis mencoba memberikan saran-saran yang diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan pertimbangan bagi restoran Istana Laut. Adapun saran-saran tersebut adalah:

1. Restoran Istana Laut 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. Restoran Istana Laut diharapkan dapat menampung segala keluhan dari konsumen mengenai kualitas pelayanannya untuk menjadi bahan pertimbangan bagi perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

3. Sebaiknya restoran Istana Laut tetap melakukan promosi, karena dengan promosi tersebut berguna untuk mempertahankan konsumen yang telah ada dan dapat menarik minat konsumen baru.