

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dan hasil analisis yang telah dibahas pada BAB IV mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat loyalitas konsumen, maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut :

1. Berdasarkan dari hasil kuesioner yang telah disebarakan kepada konsumen yang sedang berada di Pempek Rama, secara keseluruhan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Pempek Rama dirasakan sudah baik oleh para responden. Tanggapan responden terhadap bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), empati (*emphaty*), jaminan (*assurance*), mayoritas berpendapat baik. Jawaban “setuju” dari para responden mendapat nilai terbanyak, yaitu mendapat nilai diatas 50%. Dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Pempek Rama adalah baik.
2. Adanya indikator-indikator yang masih dapat diperbaiki, seperti pakaian pegawai, penyajian makanan, 4 indikator tentang daya tanggap (*responsiveness*), 4 indikator tentang empati (*emphaty*), informasi makanan dan kenyamanan bersantap, masih dapat diperbaiki.
3. Dari hasil analisis regresi diperoleh nilai $Y = 2.5 + 0.167X$. Konstanta sebesar 2.5 menyatakan bahwa jika tidak ada variabel X (kualitas

pelayanan), maka tingkat loyalitas konsumen adalah sebesar 2.5. Koefisien regresi X sebesar 0.167 menyatakan bahwa setiap penambahan variabel X (kualitas pelayanan) akan meningkatkan loyalitas konsumen sebesar 0.167.

4. Korelasi diantara kualitas pelayanan dengan tingkat loyalitas konsumen adalah positif, cukup kuat dan searah, yaitu sebesar 0.605, yang berarti semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin meningkat pula tingkat loyalitas konsumen. Dan dari hasil pengujian hipotesis diperoleh nilai Statistik hitung $>$ Statistik tabel, yaitu $6.487 > 1.6660$ yang berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima. Maka diperoleh kesimpulan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat loyalitas konsumen.
5. Pengaruh antara kualitas pelayanan yang diberikan oleh Pempek Rama terhadap tingkat loyalitas konsumen berdasarkan analisis koefisien determinasi adalah sebesar 36.6%. Sedangkan sisanya sebesar 63.4% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan diatas, penulis mencoba memberikan saran sebagai berikut :

1. Pihak Pempek Rama perlu mengadakan survei berkala untuk mengetahui dan memantau apakah kualitas makanan dan pelayanan yang telah diberikan sudah dirasakan baik oleh para konsumen dan

sejauh mana ekspektasi atau harapan konsumen sudah terpenuhi oleh Pempek Rama.

2. Ada beberapa bagian dari pelayanan yang masih dapat diperbaiki agar pelayanan yang diberikan dapat lebih mendekati ekspektasi/harapan dari konsumen. Bagian-bagian yang masih dapat diperbaiki antara lain sebagai berikut :

- Pakaian pelayan

Dapat dibuat pakaian yang benar-benar mencerminkan Pempek Rama. Dimulai dari desain, dan logo atau gambar-gambar tentang “Pempek Rama”.

- Penyajian makanan

Pada penyajian makanan, penyusunan makanan dapat dirapikan peletakannya, membuat standar baru dalam penyajian makanan ini.

- Pelayanan bawa pulang

Membuat suatu kemasan khusus yang lebih baik dan lebih rapi dari yang ada sekarang, yang juga menonjolkan tentang Pempek Rama”, sehingga pelayanan bawa pulang ini lebih rapi dan lebih memuaskan.

- Lama proses penyajian

Pada proses penyajian, waktu yang dibutuhkan dapat lebih dipercepat lagi dengan menambah jumlah pegawai,

memperbaiki tata letak peralatan sehingga waktu kegiatan lebih efisien.

- Pelayan cepat dan tanggap

Dalam hal ini, pihak Pempek Rama dapat mempekerjakan pegawai dengan lulusan tingkat pendidikan yang lebih tinggi dari sekarang, dimana tingkat pendidikan mempengaruhi daya tanggap mereka. Selain itu, dibutuhkan pelatihan yang cukup sehingga mereka dapat melayani para konsumen dengan cepat dan tanggap.

- Pelayan cepat dalam menanggapi perubahan permintaan.

Dibutuhkan pegawai khusus untuk menangani perubahan permintaan, dan bukan tetap mengandalkan pegawai yang “job desk” nya sudah ada.

- Pelayan cekatan

Untuk hal ini, jelas-jelas dibutuhkan pelatihan, pengarahan dan bimbingan dari pihak Pempek Rama kepada pegawainya.

- Penyambutan oleh pelayan

Membuat suatu patokan khusus ketika para pelayan menyambut para konsumen yang baru datang, seperti menyapa dengan ucapan “selamat pagi/siang/sore/malam, bapak/ibu. Selamat datang di Pempek Rama”, dan sebagainya.

- Pelayan dapat berkomunikasi dengan baik

Memberikan pengarahan khusus kepada para pelayan yang langsung berhadapan dengan para konsumen, terutama pelayan yang menerima pesanan dari konsumen, dan pelayan-pelayan ini harus dapat menjelaskan tentang produk-produk yang ditawarkan oleh Pempek Rama.

- Pengetahuan pelayan

Pihak Pempek Rama perlu menjelaskan secara gamblang dan terperinci tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan bagian pekerjaan para pegawainya, sehingga pengetahuan mereka tentang Pempek Rama dan produknya sangat baik, dan dapat menjelaskannya kembali kepada para konsumen.

- Pelayan ramah

Pengarahan kepada para pelayan agar selalu tetap ramah di segala kondisi kepada setiap konsumen harus selalu diterapkan.

- Informasi makanan

Baik dari menu makanan maupun pelayan, dapat ditingkatkan lagi. Penguasaan berbagai produk makanan yang ditawarkan dan isi dari menu makanan dapat lebih diperjelas.

- Kenyamanan bersantap

Pihak Pempek Rama dapat lebih memperhatikan kebersihan ruang makan beserta peralatannya, penggunaan mebel dan

peralatan yang lebih baik juga membantu kenyamanan para konsumen ketika sedang bersantap.