

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian pada bab sebelumnya maka dapat diambil kesimpulan bahwa Kualitas Pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan di rumah makan sederhana mas wito. Pada tanggapan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan di rumah makan sederhana mas wito. Dari hasil menunjukkan yang paling dominan yaitu masuk pada kategori sedang yang berarti kaitannya dengan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan di rumah makan sederhana mas wito tidak buruk dan tidak bagus juga atau bisa disebut seperti rumah makan pada umumnya. Hasil penyebaran kuesioner kepada 96 responden, maka diperoleh hasil pengujian analisis regresi linear sederhana menunjukkan persamaan $Y = 15,118 + 0,857X + e$. Nilai konstanta sebesar 15,118 nilai konstanta positif menunjukkan pengaruh positif variabel independen. Hasil analisis data menunjukkan secara statistik pada tingkat signifikan 5% atau 0,05 Kualitas Pelayanan Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan. Hal ini dapat dibuktikan dari hasil uji statistik dimana diperoleh $t_{hitung} (14.145) > t_{tabel} (2.414)$ dan signifikan $0,000 < 0,05$, Jadi Kualitas Pelayanan mempunyai Pengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan

Berdasarkan hasil uji determinasi yang dilakukan kemampuan variabel Kualitas pelayanan (X) dalam menjelaskan variabel kepuasan pelanggan adalah sebesar 68% sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Sehingga dapat disimpulkan bahwa

kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan di rumah makan sederhana mas wito

B. Saran

Setelah dilakukan pembahasan terhadap masalah, selanjutnya saran ini di berikan berdasarkan perolehan hasil tabulasi jawaban responden terhadap variabel X dan Y dengan nilai yang paling kecil sebagai berikut:

1. Ditinjau dari hasil tabulasi penelitian variabel Kualitas Pelayanan pada penelitian ini mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan, perolehan nilai yang paling kecil dari hasil distribusi kuesioner Kualitas Pelayanan kepada responden ini dilihat dari nilai tabulasi pada item 10 dengan pernyataan "Informasi Mengenai menu dan Harga di rumah makan mas wito selalu akurat memiliki nilai 376, nilai terkecil dari semua item pernyataan Kualitas Pelayanan. Artinya Rumah Makan Sederhana mas wito harus melakukan pembaruan Informasi secara berkala dan memanfaatkan teknologi seperti menu digital informasi agar pelanggan mendapatkan informasi yang akurat.
2. Ditinjau dari hasil tabulasi penelitian, Kepuasan Pelanggan memiliki perolehan nilai yang paling kecil dari hasil distribusi kuisisioner kepada responden itu adalah nilai tabulasi pada item 43 dengan pernyataan "Biaya tambahan seperti pajak dan layanan dirumah makan sederhana mas wito jelas dan transparan memiliki nilai 358, nilai tersebut menjadi nilai terkecil

dari item pernyataan lainnya. Artinya Rumah makan sederhana mas wito harus mencantumkan biaya dengan jelas di menu atau struk, memberi tahu pelanggan sejak awal, menggunakan media informasi seperti papan, media sosial agar menciptakan transparansi dan pelanggan merasa lebih nyaman.