

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan analisis data dan hasil penelitian yang telah dilakukan melalui analisis deskriptif dan verifikatif dengan menggunakan analisis regresi berganda, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan sebesar 3,617 terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Makan Saung Bale Kambang Bandung. Artinya jika kualitas pelayanan yang diberikan baik, kepuasan konsumen akan meningkat karena dengan kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan konsumen.
2. Harga berpengaruh positif signifikan sebesar 6,279 terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Makan Saung Bale Kambang Bandung.
3. Harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Makan Saung Bale Kambang Bandung. Artinya jika harga dan kualitas pelayanannya tinggi maka akan tercipta kepuasan konsumen yang tinggi pula.

#### **5.2 Saran**

Dari hasil penelitian diperoleh kesimpulan bahwa kualitas pelayanan dan harga secara bersama-sama dan parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen oleh karenanya kualitas produk harus lebih diperhatikan dan harganya pun disesuaikan.

1. Rumah Makan Saung Bale Kambang harus bisa lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan sehingga konsumen akan merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan dengan menjaga kebersihan, kenyamanan, keamanan, ketertiban, keindahan, kerapihan dari berbagai dimensi kualitas pelayanan seperti bukti fisik (*intangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*). Selain itu juga karyawan rumah makan saung bale kambang lebih meningkatkan *contact person* atau interaksi antara penyedia jasa dengan pengguna jasa yang akan menentukan kualitas pelayanan yang dihasilkan sehingga dapat memuaskan pelanggan. Apabila konsumen sudah merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan maka konsumen akan merasa puas, datang kembali serta mempromosikannya kepada orang lain.
2. Di dalam meningkatkan jumlah konsumen jika dilihat dari kepuasan konsumen rumah makan saung bale kambang, harga yang ditawarkannya pun harus bisa disesuaikan dengan manfaat produk yang diberikan, kemampuan daya beli dari konsumen, ukuran/jumlah porsi yang diberikan, kualitas pelayanan yang diberikan, tingkat harga. hal ini guna memberikan kepuasan terhadap konsumen Rumah Makan Saung Bale Kambang Bandung.