

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian terkait pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Megrashy *Wedding Planner* Kota Bandung maka dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di Megrashy *Wedding Planner* Kota Bandung memiliki tingkat kualitas pelayanan yang tinggi. Artinya, kualitas pelayanan yang diberikan oleh Megrashy *Wedding Planner* Kota Bandung dapat dikatakan sangat baik. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Megrashy *Wedding Planner* Kota Bandung perlu dipertahankan sehingga konsumen tetap mendapatkan kualitas pelayanan yang baik.
2. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen di Megrashy *Wedding Planner* Kota Bandung memiliki tingkat kepuasan konsumen yang tinggi. Artinya, konsumen yang dimiliki oleh Megrashy *Wedding Planner* Kota Bandung memiliki rasa puas yang tinggi terhadap Megrashy *Wedding Planner* Kota Bandung.
3. Hasil penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Megrashy *Wedding Planner* Kota Bandung ini menunjukkan bahwa hipotesis penelitian H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Megrashy *Wedding Planner* Kota Bandung, artinya apabila kualitas pelayanan semakin baik maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan konsumen. Sebaliknya, apabila kualitas pelayanan semakin buruk maka akan semakin rendah pula tingkat kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dengan signifikansi sebesar 0,000 ($p < 0,05$) dan memiliki pengaruh sebesar 95,4% dan sisanya 4,6% kepuasan konsumen dipengaruhi oleh faktor – faktor lain di luar variabel yang diteliti dalam penelitian ini.

5.2 Saran

Terdapat beberapa saran yang peneliti usulkan yang dijadikan sebagai pertimbangan terkait hasil penelitian.

1. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya diharapkan dapat melakukan pengembangan lebih lanjut terhadap variabel penelitian dengan memperluas cakupan dan mendalami analisis pada elemen-elemen yang belum diteliti dalam penelitian ini. Kajian lebih lanjut dengan menambahkan sampel yang lebih representatif dan mempertimbangkan faktor-faktor tambahan yang mungkin mempengaruhi kepuasan konsumen dapat memberikan wawasan yang lebih komprehensif. Dengan demikian, penelitian masa depan diharapkan dapat mengatasi keterbatasan waktu dan merinci faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen secara lebih mendalam, sehingga hasilnya dapat menjadi landasan yang lebih kuat untuk pengembangan strategi bisnis dan pelayanan yang lebih efektif.

2. Bagi Megrashy *Wedding Planner*

Wedding planner diharapkan tidak hanya menjaga, tetapi juga terus meningkatkan standar kualitas pelayanannya. Adalah penting bagi *wedding planner* untuk konsisten memberikan layanan berkualitas tinggi yang tidak hanya memenuhi, tetapi juga melampaui harapan konsumen, bahkan mengungguli pesaing di pasar. Untuk mencapai hal ini, *wedding planner* perlu terus memahami secara mendalam kebutuhan dan preferensi konsumen, serta mampu mengubah perspektif dan persepsi konsumen terhadap layanan yang mereka tawarkan. Selain itu, *wedding planner* dapat mengadopsi inovasi dalam penyelenggaraan acara tanpa mengorbankan kualitas pelayanan, sehingga dapat memberikan pengalaman yang lebih memuaskan dan memikat bagi konsumen. Dengan demikian, *wedding planner* dapat memastikan bahwa konsumen tetap merasa puas dan terinspirasi oleh jasa yang mereka terima.