

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

1.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan untuk mengetahui hasil uji validitas dan reliabilitas, dengan menggunakan regresi sederhana antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Wingz O Wingz Naripan Bandung, maka dari penelitian tersebut dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari hasil kuisioner, membuktikan bahwa kualitas pelayanan di Wingz O Wingz Naripan Bandung masuk dalam kategori skor tinggi. Hal tersebut menunjukkan kualitas pelayanan mendapatkan perhatian yang tinggi dari kepuasan konsumen.
2. Kualitas Pelayanan secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini terbukti dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yang artinya secara parsial ada pengaruh yang signifikan dan positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen.
3. Dari hasil kuisioner, kepuasan konsumen terdiri dari harapan dan kenyataan, dapat diketahui bahwa harapan kepuasan konsumen masuk dalam kategori sangat tinggi, sedangkan kenyataan dari kepuasan konsumen masuk dalam kategori tinggi. Artinya konsumen berharap kepuasan konsumen sesuai dengan harapan mereka, tetapi kenyataan kepuasan konsumen yang diberikan, berada dibawah harapan nya.

5.2 Saran

Dalam penelitian yang dilakukan di Wingz O Wingz Naripan Bandung, penulis mengalami keterbatasan dikarenakan ada penademi Covid-19 sehingga tempat makan di kota bandung tidak beroperasi, maka dari itu penulis

memanfaatkan social media untuk menyebarkan kuisisioner, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Penilaian terhadap kualitas pelayanan dengan penilaian terendah adalah indikator dari wujud (tangible) Wingz O Wingz Naripan Bandung, dikarenakan masih kurangnya tingkat kebersihan dan fasilitas yang kurang, kurangnya kerapihan pakaian karyawan dan minimnya tempat parkir contohnya alat makan yang kurang di meja makan, meja yang masih lengket, lantai yang masih kotor, pegawai yang seragam dan penampilannya tidak rapih dan tempat parkir yang sempit sehingga memakan bahu jalan raya yang menimbulkan kemacetan. Maka dari itu, saran yang di berikan untuk pihak Wingz O Wingz yaitu kembali memperhatikan tingkat kebersihan yang ada, dan kelengkapan fasilitas, serta diberi SOP terhadap pakaian atau penampilan karyawan, dan adanya tempat parkir yang lebih luas.
2. Berdasarkan hasil penelitian, penulis melihat bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, artinya jika kualitas pelayanan ditingkatkan maka kepuasan juga akan meningkat. Maka diharapkan pihak Wingz O Wingz Naripan Bandung agar memperhatikan hasil temuan penelitian ini dengan menjadikan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen sebagai strategi manajemen pemasaran untuk meningkatkan daya tarik pembeli.
3. Penilaian terhadap kepuasan konsumen dengan penilaian terendah yaitu dari keyataan kepuasan konsumen indikator tingkat ketepatan kualitas pelayanan. Maka diharapkan pihak Wingz O Wingz Naripan Bandung lebih memperhatikan faktor faktor ketetapan pelayanan agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan para konsumen.