

## BAB 5

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, untuk mengetahui hasil uji validitas dan reliabilitas dengan menggunakan regresi sederhana antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di *Kanaya Food Court* Kota Bandung, dapat diambil simpulan sebagai berikut:

1. Dari hasil kuesioner, kualitas pelayanan dapat dibuktikan bahwa indikator dengan perolehan skor rata-rata tertinggi, yaitu kepastian (*tangible*) dengan perolehan rata-rata skor 448,6 sedangkan yang menjadi indikator terendah yaitu daya tanggap (*responsiveness*) dengan perolehan rata-rata skor 413. Kualitas pelayanan di *Kanaya Food Court* Kota Bandung masuk dalam kategori skor sangat tinggi dengan total skor 8.618, hal tersebut membuktikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh *Kanaya Food Court Kota Bandung* sesuai dengan lima dimensi kualitas pelayanan, yang artinya mendapatkan perhatian yang sangat tinggi terhadap kepuasan konsumen.
2. Dari hasil kuesioner, kepuasan konsumen terdiri atas harapan dan kenyataan, dapat diketahui bahwa harapan kepuasan konsumen masuk dalam kategori sangat tinggi dengan total skor 2.329, kenyataan dari kepuasan konsumen masuk dalam kategori sangat tinggi dengan total skor 2.114. Artinya, kepuasan konsumen sesuai dengan harapan dan kenyataan mereka.
3. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini terbukti dengan besaran 56,9% dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dimana 43,1% lainnya ditentukan oleh faktor lain yang tidak diteliti, dengan demikian semakin baik kualitas pelayanan maka akan semakin meningkat pula kepuasan yang dirasakan oleh konsumen, terutama kualitas pelayanan yang memiliki skor kategori sangat tinggi patut dipertahankan dan yang memiliki skor tinggi harus lebih ditingkatkan lagi kualitas pelayanannya. Nilai koefisien korelasi sebesar

4. 0.754 pun menunjukkan bahwa variabel X dan Y mempunyai hubungan yang kuat.

## 5.2 Saran

Dalam penelitian yang dilakukan di Kanaya *Food Court* Kota Bandung, penulis mengalami keterbatasan karena adanya pandemi Covid-19 sehingga tempat makan di Kota Bandung khususnya Kanaya *Food Court* Kota Bandung yang melayani hanya melalui *take away*, dan pesan antar sehingga penulis memanfaatkan sosial media untuk menyebarkan kuesioner, adapun saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Penilaian terhadap kualitas pelayanan dengan penilaian terendah adalah indikator dari daya tanggap (*responsiveness*) Kanaya *Food Court* Kota Bandung karena masih kurangnya respons karyawan terhadap konsumen, kecepatan karyawan menangani kebutuhan konsumen, karyawan membantu konsumen yang ragu terhadap pesanan. Jadi, Maka dari itu manajemen dari pihak terkait harus mempertahankan karyawan yang memiliki daya komunikasi yang baik terutama komunikasi terhadap konsumen, mempertahankan pelatihan mengenai produk dan pelayanan agar menjadi nilai tambah kompetensi karyawan yang bekerja di Kanaya *Food Court* Kota Bandung.
2. Berdasarkan hasil penelitian, penulis melihat bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, artinya jika kualitas pelayanan ditingkatkan, kepuasan juga akan meningkat. Maka diharapkan pihak Kanaya *Food Court* Kota Bandung agar memperhatikan hasil temuan penelitian ini dengan menjadikan faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan konsumen sebagai strategi manajemen pemasaran produk untuk meningkatkan daya tarik konsumen.

Penilaian terhadap kepuasan konsumen dengan penilaian terendah yaitu dari kenyataan kepuasan konsumen dengan indikator tingkat kesabaran karyawan menghadapi konsumen. Diharapkan pihak Kanaya *Food Court* Kota Bandung lebih memperhatikan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi psikologis karyawan pelayanan agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan para konsumen.