

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan dalam penelitian ini mengenai “Pengaruh Bukti Fisik, Keandalan dan Jaminan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Ayam Penyet Jl. H.M Joni Medan”, maka penulis mengambil beberapa kesimpulan dan saran sebagai berikut:

1. Bukti Fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Makan Ayam Penyet Surabaya Jl. H.M Joni Medan.
2. Keandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Makan Ayam Penyet Surabaya Jl. H.M Joni Medan.
3. Jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Makan Ayam Penyet Surabaya Jl. H.M Joni Medan.
4. Bukti Fisik, Keandalan dan Jaminan berpengaruh positif dan simultan terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Makan Ayam Penyet Surabaya Jl. H.M Joni Medan.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan di atas, maka saran dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi Rumah Makan

Rumah Makan Ayam Penyet Surabaya Jl. H.M. Joni, Medan hendaknya terus berusaha untuk meningkatkan bukti fisik, salah satunya dengan lebih memperhatikan atau mengecek ulang peralatan atau perlengkapan seperti wastafel, meja dan kursi yang ada di terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Makan Ayam Penyet Surabaya Jl. H.M Joni Medan, sehingga konsumen merasa yakin terhadap kinerja perusahaan yang kemudian berdampak pada peningkatan kepuasan konsumen yang lebih maksimal.

Privasi konsumen adalah salah satu hal yang perlu di perhatikan dan di tingkatkan dalam bukti fisik, keandalan, dan jaminan terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Makan Ayam Penyet Suarabaya Jl. H.M Joni Medan, sesuai dengan penelitian bahwa banyak konsumen masih merasa kurangnya kualitas pada pelayanan karyawan yang terlihat dari ramah (sapaan) saat pengujung datang. Agar lebih meningkatkan pelayanan yang tanggap atau cekatan dalam merespon permintaan konsumen saat memesan, dan meningkatkan cita rasa makanan dan minuman yang ada di Rumah Makan Ayam Penyet Surabaya Jl. H.M Joni Medan. Sehingga dapat menciptakan kesan tersendiri dibenak konsumen saat berkunjung , dengan begitu kepuasan konsumen dapat tercapai maksimal

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Meningkatkan koefisien determinasi (R^2) yang diperoleh dari penelitian ini sebesar 0,380 atau 38%, hal ini berarti kemampuan model dalam menjelaskan perilaku variabel kepuasan konsumen baru sebesar 38% masih tergolong rendah, sehingga peneliti selanjutnya disarankan dapat mengembangkan penelitian lanjutan dengan meneliti variabel-variabel lain seperti promosi, lokasi, harga, produk, dan lain-lain yang diperkirakan dapat mempengaruhi kepuasan konsumen pada Rumah Makan Ayam Penyet Surabaya Jl. H.M Joni, Medan.

