

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

4.2 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan dalam penelitian ini, maka terdapat beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Diperoleh persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 9,383 + 0,479 X$$

Yang berarti :

- a. Konstanta sebesar 9,383 dapat diartikan bahwa kepuasan pelanggan akan tetap ada dirasakan oleh pelanggan sebesar 9,383 meski pelayanan yang diberikan tidak berkualitas (nol).
 - b. Koefisien sebesar 0,479 menyatakan bahwa kenaikan satu satuan kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 0,479.
2. Diperoleh nilai R^2 sebesar 0,435. Artinya kualitas pelayanan menjelaskan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan sebesar 43,5% ($R^2 \times 100\%$; $0,435 \times 100\% = 43,5\%$) sedangkan sisanya 56,5% ($100\% - R^2$) dijelaskan oleh variabel – variabel lain di luar model penelitian ini.
 3. Setelah dilakukan Uji Hipotesis (Uji – t,) diperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Artinya, dimensi Kualitas Pelayanan (*Reability, Responsive, Assurance, Emphy, Tangibles*) memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan.

5.2. Saran

Dari hasil penelitian ini peneliti dapat mengemukakan beberapa saran sebagai berikut :

1. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan sehingga dalam hal ini hendaknya pengusaha Warung Jajanan Malam Mie Aceh Wilayah Pancing – Medan dapat menjadikannya sebagai bahan masukan dan motivasi untuk menciptakan pelayanan yang lebih berkualitas lagi.
2. Perlunya peningkatan kemampuan pelayanan dari aspek dimensi daya tanggap dan kepedulian para karyawan yakni dengan melakukan mentoring dan breafing secara berskala sehingga dapat meningkatkan pelayanan dan mempengaruhi penjualan.
3. Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat dilihat bahwa pengusaha Warung Jajanan Malam Mie Aceh Wilayah Pancing – Medan perlu memperhatikan faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi konsumen untuk berkunjung, Misalnya promosi dan kualitas produk.
4. Bagi peneliti berikutnya yang tertarik untuk meneliti tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan pelanggan sebaiknya menambahkan variabel lain seperti harga, lokasi, differensiasi produk, dan promosi. Karena dalam penelitian ini, pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan hanya sebesar 43,5%, dimana artinya ada sebesar 56,5% lagi dipengaruhi oleh faktor-faktor lain. dengan adanya kelanjutan dari penelitian ini, diharapkan mampu mendapatkan hasil yang lebih signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Warung Jajanan Malam Mie Aceh Wilayah Pancing – Medan.