

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan, diperoleh beberapa kesimpulan, antara lain:

1. Kepuasan pelanggan dapat dipengaruhi secara tidak langsung oleh kepribadian karyawan dan keterampilan karyawan melalui pelayanan dengan persamaan struktural dari pelayanan yang diperoleh dari hasil analisis yang telah dilakukan yaitu: $Y_1 = 0,324 X_1 + 0,302 X_2 + 0,889\epsilon$.
2. Kepuasan pelanggan dapat dipengaruhi secara langsung oleh kepribadian, keterampilan karyawan dan pelayanan dengan persamaan struktural dari kepuasan pelanggan yang diperoleh dari hasil analisis yang telah dilakukan yaitu: $Y_2 = 0,174 X_1 + 0,216 X_2 + 0,544 Y_1 + 0,694\epsilon$.
3. Kepribadian karyawan memberikan pengaruh secara langsung sebesar 10,5% terhadap pelayanan di Ayam Penyet Joko Solo Cabang Merak Jingga Medan.
4. Keterampilan karyawan memberikan pengaruh secara langsung sebesar 9,1% terhadap pelayanan Ayam Penyet Joko Solo Cabang Merak Jingga Medan.
5. Pelayanan berpengaruh secara langsung sebesar 29,6% terhadap kepuasan pelanggan.
6. Kepribadian karyawan memberikan pengaruh secara langsung sebesar 3,0% terhadap kepuasan pelanggan, tetapi secara tidak langsung akan lebih baik jika melalui pelayanan yaitu memberikan pengaruh sebesar 17,6%.

7. Keterampilan karyawan memberikan pengaruh secara langsung sebesar 4,7% terhadap kepuasan pelanggan, tetapi secara tidak langsung akan lebih baik pengaruhnya jika melalui variabel pelayanan yaitu sebesar 16,4%.

5.2 Saran

Sebagai tindak lanjut dari hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diuraikan, maka disarankan beberapa hal sebagai berikut:

1. Kepada Restoran Joko Solo, mengingat bahwa persaingan dibidang kuliner bertambah tahun semakin ketat maka sudah selayaknya joko solo terus melakukan modifikasi dan perbaikan karena masih ada beberapa kelemahan dibidang pelayanan yang dilakukan, yaitu dimulai penyambutan pengunjung yang datang sampai para pengunjung ingin melakukan pembayaran. Pelayan yang dimiliki harus dengan mudah untuk berintraksi dengan pengunjung yang datang walau memang disaat pengunjung yang ramai dibutuhkan energy atau bahkan jumlah pegawai yang masih perlu untuk ditambah.
2. Kepada Pihak Manajer Joko Solo, berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat dilihat bahwa kepribadian dan keterampilan karyawan mempengaruhi kepuasan pelanggan sehingga dalam hal kepribadian dan keterampilan perlu dilakukan peningkatan agar pencapaian kepuasan pelanggan dapat maksimal.
3. Kepada karyawan Joko Solo, agar kiranya penelitian ini tidak hanya menjadi bahan masukan untuk pihak manajer saja, tetapi juga karyawan yang bekerja di tempat tersebut, sebab perlu nya kesadaran bahwa sukses tidak nya pelayanan yang dilakukan Joko Solo itu tergantung dari bagaimana keseriusan karyawan dalam melakukan pelayanan.

4. Kepada peneliti selanjutnya, karena penelitian ini baru sampai mengangkat pengaruh kepribadian dan keterampilan karyawan terhadap pelayanan dan kepuasan pelanggan, maka peneliti berharap adanya penelitian lebih lanjut dan lebih mendalam tentang kepribadian karyawan, keterampilan karyawan, pelayanan dan kepuasan pelanggan. Peneliti juga menyarankan kepada peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian dengan memperluas area populasi dan menambah sampel atau responden penelitian yang representatif, agar diperoleh hasil penelitian yang lebih luas dan mendalam.

