

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Dalam penelitian ini, antara pelayanan (X_1) dan kualitas makanan (X_2) pada beberapa uji yang sudah dilakukan, tidak ada yang berpengaruh dan ada juga yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Makan H.Fauzan Cabang Gatot Subroto Kota Banjarmasin.

Jadi dalam penelitian ini, pada uji Validitas, Realibilitas, Uji Normalitas, Uji Multikolinieritas, Uji Heterokasditas terdapat pengaruh terhadap pelayanan dan kualitas makanan. Pada Uji Anova dan Uji T Parsial tidak terdapat pengaruh terhadap pelayanan dan kualitas makanan, akan tetapi sebagian dari responden yang saya teliti, merasa ada pengaruh pada pelayanan dan kualitas makanan, karena pelayanan dan kualitas makanan sangat penting terhadap kepuasan konsumen, kepuasan konsumen memiliki pengaruh penting pada perkembangan rumah makan H. Fauzan Cabang Gatot Subroto Kota Banjarmasin.

Apabila pelayanannya baik serta ramah terhadap pelanggan maka pelanggan akan merasa puas dan senang pada pelayanan rumah makan tersebut, begitu pula sebaliknya jika pelayanan tidak sesuai dengan yang pelanggan harapkan maka pelanggan akan merasa kecewa.

Jadi dari beberapa jawaban responden, kebanyakan lebih memilih adanya pengaruh terhadap pelayanan dan kualitas makanan pada rumah makan, karena tidak sesuainya pelayanan dan kualitas makanan terhadap kepuasan konsumen

maka akan sangat berpengaruh pada setiap rumah makan, terutama rumah makan yang peneliti teliti yaitu rumah makan H. Fauzan Cabang Gatot Subroto Kota Banjarmasin.

Keterbatasan dalam melakukan penelitian adalah jarak tempuh yang sangat jauh dari tempat tinggal peneliti, sehingga kekurangan data akan menghambat peneliti. Dalam hal ini data yang di ambil dari hasil jawaban responden pada kuesioner, dan peneliti tidak bisa bertemu langsung dengan responden karena jarak rumah peneliti sangat jauh, hanya bisa membagikan kuesioner menggunakan media (Google Form).

B. Saran

1. Bagi Rumah Makan

Meskipun tidak adanya pengaruh dalam penelitian ini terhadap kepuasan konsumen, akan tetapi sebaiknya tetap harus diperhatikan dalam pelayanan dan ketelitian terhadap kualitas makanan. Agar kepuasan konsumen tidak berkurang kepercayaannya terhadap rumah makan H.Fauzan Cabang Gatot Subroto Kota Banjarmasin.

Apabila kepuasan konsumen sudah berkurang, maka akan sulit lagi bagi Rumah Makan memberikan kepercayaan kembali dan tingkat kepuasan akan menurun, karena kepuasan konsumen sangatlah penting bagi sebuah Rumah Makan.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Peneliti merasa, penelitian ini masih kurangnya referensi serta pembahasan secara lebih mendalam tentang kepuasan konsumen pada pelayanan dan kualitas makanan. Peneliti berharap agar penelitian yang akan datang dapat mengambil tentang pengaruh kepuasan konsumen lainnya.