

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan uraian pada Bab terdahulu, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa yang menjadi konsumen Kantin UIN Antasari Banjarmasin sebesar 0,538 atau 53,8%.
2. Fasilitas memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa yang menjadi konsumen Kantin UIN Antasari Banjarmasin sebesar 0,237 atau 23,7%.
3. Kualitas pelayanan dan fasilitas memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa yang menjadi konsumen Kantin UIN Antasari Banjarmasin sebesar 0,586 (58,6). Hal ini berarti bahwa semakin bagus kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantin UIN Antasari Banjarmasin, maka akan semakin tinggi kepuasan mahasiswa yang menjadi konsumen Kantin UIN Antasari Banjarmasin. Demikian juga apabila fasilitas yang dimiliki oleh Kantin UIN Antasari meningkat, maka kepuasan mahasiswa yang menjadi konsumen Kantin UIN Antasari Banjarmasin.

B. Saran

1. Perlu adanya perhatian pihak Kantin UIN Antasari Banjarmasin untuk meningkatkan pelaksanaan atau penerapan proses pelayanan yang baik oleh petugas layanan Kantin UIN Antasari Banjarmasin seperti: cara memberikan pelayanan dengan segera, cara melayani pelanggan harus ramah-tamah yang tulus, kenyamanan tempat, prosedur clear up yang memperhatikan aturan yang baik, serta peraturan berpakaian petugas layanan harus diterapkan kedisiplinan agar dapat memberikan layanan yang terbaik.

Bagi peneliti selanjutnya, hendaknya menggunakan variabel-variabel lain selain kualitas pelayanan dan fasilitas yang kemungkinan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Selain itu juga diharapkan dapat menggunakan sampel yang lebih besar.