

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian yang berjudul kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Bu Pipit dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di atas mengenai analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Bu Pipit di Kota Blitar. Maka dapat disimpulkan bahwa berdasarkan hasil uji variabel kualitas pelayanan (X) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada Rumah Makan Bu Pipit, artinya semakin baik kualitas pelayanan maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan.
2. Dari Hipotesis penelitian ini maka kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Makan Bu Pipit dinyatakan diterima.

B. Saran

Berdasarkan penelitian dan hasil analisis yang diperoleh, maka dapat disampaikan saran-saran sebagai berikut:

1. Sehubungan telah dilakukan penelitian tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Rumah Makan Bu Pipit, maka diharapkan dapat dijadikan acuan dalam pengambilan keputusan dan sebagai bahan evaluasi rumah makan untuk menjadikan Rumah Makan Bu Pipit menjadi lebih baik lagi dalam segi pelayanan.

2. Pelayanan yang diberikan selama ini kepada pelanggan ditingkatkan agar pelanggan merasa semakin puas dan percaya kepada Rumah Makan Bu Pipit, upaya yang dapat dilakukan adalah dengan selalu memberikan pelayanan yang baik serta menerima umpan balik dari para pelanggan di Rumah Makan Bu Pipit.
3. Penelitian berikutnya dapat mengkombinasikan penelitian yang dilakukan dengan menambahkan beberapa variabel yang relevan.