

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa ada hubungan positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen pada konsumen Gubug Makan Iwak Kalen Godean. Korelasi positif tersebut mengandung pengertian bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan maka cenderung semakin tinggi juga kepuasan konsumen yang dirasakan konsumen, sebaliknya semakin rendah kualitas pelayanan maka cenderung semakin rendah kepuasan konsumen pada konsumen Gubug Makan Iwak Kalen Godean. Hal ini berarti bahwa hipotesis sebelumnya menyatakan ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen pada konsumen Gubug Makan Iwak Kalen Godean memberikan sumbangan sebesar 60,1% terhadap variabel kepuasan konsumen. Sedangkan 39,9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini dengan diperoleh koefisien determinan (R Squared) sebesar 0,601.

#### **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahsasan, maka diajukan beberapa saran sebagai berikut :

##### 1. Bagi perusahaan Gubug Makan Iwak Kalen Godean

Dalam penelitian ini telah ditemukan bahwa konsumen Gubug Makan Iwak Kalen Godean yang mempunyai kepuasan konsumen yang tinggi masuk dalam kategori sedang, maka disarankan agar pihak perusahaan Gubug Makan Iwak Kalen Godean dapat mempertahankan dan meningkatkan lagi aspek-aspek kualitas pelayanan seperti bukti langsung (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsivennes*), jaminan (*assurances*) dan empati (*empathy*). Karena

dalam penelitian ini terbukti semakin konsumen merasakan kepuasan yang tinggi maka kualitas pelayanan yang diberikan dinyatakan semakin tinggi atau baik.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan bahwa sumbangan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen sebesar 60,1%. Dan 39,9% nya lagi dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Oleh karena itu disarankan kepada penelitian selanjutnya perlu memperhatikan faktor-faktor lain yang turut mempengaruhi kepuasan konsumen.