

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen warung Burjo di Sedayu Yogyakarta. Artinya, semakin tinggi kualitas pelayanan maka membuat konsumen berdatangan bahwa setiap fasilitas yang diberikan kepadanya mampu memenuhi harapan, sehingga semakin tinggi kepuasan konsumen dengan tetap setia untuk melakukan pembelian berulang di tempat tersebut. Sebaliknya, jika kualitas pelayanan semakin rendah maka konsumen akan berpandangan bahwa tempat tersebut tidak mampu memberikan kualitas yang diharapkan, sehingga kepuasan konsumen semakin rendah yaitu tidak mau melakukan pembelian berulang bahkan tidak merekomendasikan tempat tersebut kepada orang lain sehingga dapat membuat penurunan pendapatan tempat tersebut.

Hasil koefisien determinasi (R^2) yang diperoleh dalam penelitian ini sebesar 0.479, hal tersebut menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan memberikan sumbangan efektif sebesar 47.9% terhadap variabel Kepuasan konsumen dan sisanya 52.1% dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti kualitas produk, emosional, harga produk, dan biaya konsumen.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, saran yang dapat diberikan yaitu sebagai berikut:

1. Bagi Burjo Sedayu

Bagi burjo Sedayu, sebaiknya meningkatkan kualitas pelayanannya yaitu lebih responsif atau cepat dalam menanggapi konsumen yang datang, memperhatikan kebersihan tempat maupun perlengkapan alat-alat makan, memberikan keramahan, dan mampu menyajikan makanan dengan cepat dan sesuai dengan pesanan konsumen agar tidak terjadi komplain, sehingga kualitas yang baik membuat konsumen merasakan kepuasan untuk berada di tempat tersebut.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan untuk meneliti dengan mempertimbangkan faktor-faktor lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini agar memperkaya ilmu pengetahuan dan peneliti selanjutnya dapat mengetahui hubungan faktor lainnya yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen seperti faktor kualitas produk, emosional, harga produk, dan biaya konsumen. Selain itu, peneliti juga dapat menggunakan subjek maupun tempat penelitian yang berbeda agar dapat mengetahui seberapa besar kontribusi hubungan yang diberikan. Kelemahan dalam penelitian ini yaitu proses pengambilan subjek dilakukan secara singkat atau dalam waktu yang singkat, sehingga peneliti tidak bisa mendapatkan lebih banyak subjek, hal ini karena peneliti ingin segera mendapatkan data atau agar lebih cepat mendapatkan data penelitian. Oleh karena itu, lebih baik untuk peneliti selanjutnya lebih mengelola waktu dengan baik agar mendapatkan lebih banyak subjek dengan

perhitungan waktu yang sebelumnya sudah diatur oleh peneliti, sehingga mendapatkan subjek yang lebih banyak untuk diteliti.