

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan bahwa hipotesis penelitian ini diterima, artinya ada hubungan yang positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen pada pelanggan Waroeng Spesial Sambal 'SS' Cabang Samirono Yogyakarta, dengan nilai korelasi  $r = 0,806$  dan  $P = 0,000$  ( $P < 0,01$ ) dan diperoleh koefisien determinan (*R Square*) antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen  $R^2$  sebesar 0,649 yang berarti bahwa kualitas pelayanan memberikan sumbangan efektif sebesar 64,9% terhadap kepuasan konsumen sedangkan 35,1% dipengaruhi faktor-faktor lain. Hal ini berarti semakin tinggi kualitas pelayanan maka akan semakin tinggi juga kepuasan konsumen dan sebaliknya semakin rendah kualitas pelayanan maka akan semakin rendah juga kepuasan konsumen.

#### **B. Saran**

Berdasarkan dari hasil kesimpulan yang telah dikemukakan maka dapat diajukan saran sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu industri jasa sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, maka dari itu perusahaan harus memperhatikan pembangunan

kualitas pelayanannya agar konsumen merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan dan memperhatikan aspek-aspek kualitas pelayanan yang mungkin akan membuat konsumen menjadi puas. Dengan meningkatkan kualitas pelayanan akan membuat konsumen merasa puas dan respon yang diberikan menjadi positif, hal ini akan berdampak pada meningkatnya kepuasan konsumen.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk meneliti variabel lain atau faktor - faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen. Peneliti lain juga disarankan untuk lebih detail dalam menjelaskan pada konsumen saat skala disebar, bahwa penelitian ini memang diadakan oleh peneliti sendiri tanpa ada pihak perusahaan yang bersangkutan.