

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Bubur Ayam Rafif Kota Palembang berpengaruh positif dan signifikan sebesar 38,5%. Maka kualitas pelayanan pada Bubur Ayam Rafif Kota Palembang juga ikut meningkat, hal ini terbukti dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bubur Ayam Rafif seperti pelayanan yang ramah, tempat makan yang bersih, memiliki bahan-bahan yang aman dan bersih. Selain itu juga faktor lain yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada Bubur Ayam Rafif adalah cita rasa yang baik pada Bubur Ayam Rafif Kota Palembang.

5.2 Saran

Dari kesimpulan yang telah diuraikan tentang Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Bubur Ayam Rafif Palembang, Peneliti memberikan saran-saran sebagai berikut :

1. Kepada Bubur Ayam Rafif Kota Palembang untuk meningkatkan kinerja karyawan. Oleh karenanya dapat digunakan sebagai referensi dalam mengambil keputusan, sebagai bahan evaluasi supaya menjadikan Bubur Ayam Rafif Kota Palembang menjadi lebih baik.
2. Dengan kekurangan pengetahuan dan pengalaman peneliti, maka saran bagi penelitian selanjutnya agar menambahkan variabel yang ada dengan variabel lainnya, misalkan dengan menggabungkan beberapa dimensi

kepuasan konsumen dengan harga, produk, promosi, dan lain-lainnya sehingga dapat meningkatkan pemahaman tentang komponen yang mempengaruhi kualitas pelayanan dan mendapatkan hasil penelitian yang lebih.