

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Sintas Palembang. Secara umum penelitian ini menunjukkan hasil yang cukup memuaskan. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sintas Palembang secara umum sudah baik. Hal ini dapat ditunjukkan dari banyaknya tanggapan kepuasan yang tinggi dari responden terhadap kondisi dari masing-masing variabel penelitian. Dari hasil tersebut selanjutnya diperoleh bahwa variabel kualitas pelayanan dalam kelima dimensinya memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil ini memberikan bukti empiris bahwa bukti fisik pelayanan ditunjukkan dengan kondisi ruangan Rumah Sintas Palembang tertata rapi, dan bersih. Bukti kehandalan dari pelayanan yang ditunjukkan dengan pegawai Rumah Sintas Palembang yang sigap dalam melayani konsumen. Bukti daya tanggap dari pelayanan yang ditunjukkan dengan pegawai Rumah Sintas Palembang yang tanggap dalam menjelaskan produk yang tidak diketahui oleh konsumen. Bukti jaminan dari pelayanan ditunjukkan dengan adanya rasa aman dan nyaman dalam bertransaksi di Rumah Sintas Palembang. Bukti kepedulian dari pelayanan ditunjukkan dengan pegawai Rumah Sintas Palembang yang melayani dengan ramah/senyum. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang berkualitas berperan penting dalam membentuk kepuasan

konsumen, selain itu juga erat kaitannya dalam menciptakan keuntungan bagi perusahaan. Semakin berkualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan maka kepuasan yang dirasakan oleh konsumen akan semakin tinggi.

## 5.2 Saran

Hasil dari penelitian tentang Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Sintas Palembang, maka peneliti memberikan beberapa saran yang bisa bermanfaat untuk berbagai pihak yang membutuhkannya, sebagai berikut:

1. Rumah Sintas Palembang agar mempertahankan bahkan lebih meningkatkan kualitas pelayanan ke taraf lebih puas atau sangat puas melalui penciptaan inovasi baru yang unik dan berbeda dibanding usaha yang sama oleh pihak lain. Mengingat pula ketatnya persaingan usaha yang sama pada saat ini maka semua dimensi yang ada terkait pelayanan dan kepuasan dalam kategori usaha kafe harus dipenuhi sesuai kaidah *marketing modern* karena kepuasan konsumen juga sangat ditentukan oleh *trend* yang terjadi dan harus sesuai persepsinya atas *performance* produk dalam memenuhi harapan konsumen.
2. Bagi peneliti selanjutnya agar kiranya bisa lebih luas dalam membahas permasalahan mengenai kepuasan konsumen dengan menambahkan variabel-variabel independen yang sesuai sehingga bisa memperkuat lagi pembahasan yang ada dengan berbagai aspek-aspek didalamnya.