

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian beserta data yang sudah diperoleh dan diolah mengenai Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Warung Makan Bu Asih, maka kesimpulan yang didapat sebagai berikut:

- 1 Variabel Bukti Fisik tidak memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Warung Makan Bu Asih. Hal ini berarti semakin tinggi bukti fisik atau yang bisa disebut fasilitas dan sarana prasarana di Warung Makan Bu Asih maka tidak akan mempengaruhi Kepuasan Pelanggan dari pelanggan Warung Makan Bu Asih.
- 2 Variabel Kemampuan tidak memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Warung Makan Bu Asih. Hal ini berarti semakin tinggi kemampuan dari karyawan Warung Makan Bu Asih maka tidak akan mempengaruhi Kepuasan Pelanggan dari pelanggan Warung Makan Bu Asih.
- 3 Variabel Daya Tanggap memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Warung Makan Bu Asih. Hal ini berarti semakin tinggi daya tanggap dari karyawan Warung Makan Bu Asih maka akan tinggi pula Kepuasan Pelanggan dari pelanggan Warung Makan Bu Asih.
- 4 Variabel Jaminan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Warung Makan Bu Asih. Hal ini berarti semakin tinggi jaminan yang diberikan oleh karyawan Warung Makan Bu Asih maka akan tinggi pula Kepuasan Pelanggan dari pelanggan Warung Makan Bu Asih.
- 5 Variabel Empati memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Warung Makan Bu Asih. Hal ini berarti semakin tinggi rasa empati karyawan Warung Makan Bu Asih kepada pelanggan maka akan tinggi pula Kepuasan Pelanggan dari pelanggan Warung Makan Bu Asih.
- 6 Variabel Kualitas Layanan memiliki pengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Warung Makan Bu Asih. Hal ini dapat dilihat karena 2 variabel yaitu bukti fisik dan kemampuan tidak memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan, hanya ada 3 variabel yang

mempengaruhi yaitu jaminan, daya tanggap dan empati yang memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan Warung Makan Bu Asih.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, terdapat beberapa saran dari penulis yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kualitas layanan dari Warung Makan Bu Asih, yaitu:

1. Bagi Karyawan Warung Makan Bu Asih

- Memberikan jaminan kualitas dan mutu dari segi produk maupun layanan kepada customer dengan adanya fasilitas layanan pesan antar yang aktif dan juga memberikan produk dengan kualitas yang sangat baik untuk customer
- Karyawan Warung Makan Bu Asih dapat juga diberikan pelatihan untuk memperkuat daya tanggap dan empati kepada customer sehingga bisa memberikan pelayanan yang prima.
- Meningkatkan rasa empati dengan cara memberikan pelayanan setelah terjadi transaksi penjualan atau service after sales seperti menghubungi melalui chat atau telepon, sehingga bisa meningkatkan keterikatan antar karyawan dan customer
- Lebih memperbaiki dan menambah fasilitas di Warung Makan Bu Asih untuk bisa memberikan dampak secara langsung maupun tidak langsung ketertarikan pelanggan terhadap Warung Makan Bu Asih.

- ### 2. Bagi penelitian selanjutnya, Hasil penelitian ini dapat ditindaklanjuti dengan penelitian terhadap subjek yang lain, tidak terbatas pada Warung Makan Bu Asih saja. Persaingan kinerja dari masing-masing usaha membuat menarik untuk judul ini dapat dilakukan penelitian yang lebih kreatif dan inovatif untuk kedepannya. Akan lebih baik lagi apabila ditambahkan dengan variabel kualitas hubungan untuk meningkatkan kinerja penjual.