BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahaan skripsi ini yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi di Rumah Makan Sego Bebek Samudra Serdang Serang Banten), maka penulis dapat menyimpulkan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil dari uji hipotesis (uji t) menggunakan software SPSS 16.0. Diketahui bahwa variabel x secara statistik menunjukkan hasil perhitungan t_{tabel} dengan df= n-k-1 (df=133-1-1) = 131. Diperoleh hasil t_{tabel} dicari pada α = 0.05 sebesar 1.656 dengan t_{hitung} sebesar 6.907 Dengan demikian t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} (6.907>1.656), maka Ho ditolak dan H1 diterima. Dapat disimpulkan bahwa Variabel Pelayanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap Variabel Kepuasan pada Rumah Makan Sego Bebek Samudra.
2. Berdasarkan hasil penelitian bahwa variabel pelayanan dapat mempengaruhi variabel kepuasan sebesar 26,8% yang artinya memiliki hubungan yang sedang antara pelayanan dengan

kepuasan dan 73,2% sisanya yang tidak diteliti oleh faktor lain yang tidak diteliti oleh peneliti seperti promosi tentang Rumah Makan Sego Bebek Samudra dan lain sebagainya.

B. Saran-saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan skripsi ini, penulis dapat memberikan saran-saran sebagai berikut :

1. Menambahkan variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen misalnya variabel fasilitas, diluar variabel yang telah diteliti penulis.
2. Diharapkan peneliti yang akan datang, sampel yang digunakan lebih banyak sehingga hasil dari analisis penelitian yang didapatkan akan lebih akurat.
3. Diharapkan untuk peneliti selanjutnya tidak meneliti di tempat yang sama, misalnya bisa di Perguruan tinggi, Butik, Hotel, Rumah Sakit dan lain sebagainya.
4. Lokasi yang berbeda dengan peneliti, bisa di sekitar Pandeglang, Tangerang, Jakarta dan lain sebagainya.