

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan pada bab-bab sebelumnya maka ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan pada Rumah Makan Sederhana Sipin Kota Jambi berkategori puas dengan nilai rata-rata 388,4. Lokasi pada Rumah Makan Sederhana Sipin Kota Jambi berkategori puas dengan nilai rata-rata 371,6. Kepuasan konsumen pada Rumah Makan Sederhana Sipin Kota Jambi berkategori puas dengan nilai rata-rata 397,3.
2. Pengujian secara simultan  $X_1$  dan  $X_2$  terhadap  $Y$  dari tabel diperoleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar 46,142. Nilai  $F_{hitung} 46,142 > F_{tabel} 3,09$  dengan tingkat signifikan dibawah 0,05 yaitu 0,000. Berdasarkan cara pengambilan keputusan uj simultan dalam analisis regresi dapat disimpulkan bahwa  $H_a$  diterima, berarti variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dan Lokasi ( $X_2$ ) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Konsumen ( $Y$ ).
3. Berdasarkan nilai  $t_{hitung}$  pada variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) adalah 4,696 dengan tingkat signifikan 0,000. Karena nilai  $t_{hitung} 4,696 > nilai t_{tabel} 1,98472$  dan tingkat signifikan  $0,000 < probabilitas signifikan \alpha = 0,05$  maka  $H_a$  diterima. Sedangkan nilai  $t_{hitung}$  pada variabel Lokasi ( $X_2$ ) 5,540 dengan tingkat signifikan 0,000. Karena nilai  $t_{hitung} 5,540 > t_{tabel} 1,98472$  dan tingkat signifikan  $0,000 < probabilitas signifikan \alpha = 0,05$  maka  $H_a$

diterima. Hal ini berarti bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Lokasi (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y)

## 5.2 Saran

Bagi pihak Rumah Makan Sederhana Sipin Kota Jambi penulis memberikan saran-saran sebagai berikut :

1. Skor terendah dari kualitas pelayanan yaitu dalam hal Karyawan Rumah Makan Sederhana Sipin Kota Jambi memberikan pelayanan dengan kurang tanggap yaitu sebesar 376. Disarankan bagi pihak manajemen perusahaan harus lebih mengontrol kinerja karyawannya dalam memberikan pelayanan yang cepat tanggap Ketika konsumen ramai berkunjung di Rumah Makan Sederhana Sipin Kota Jambi.
2. Skor terendah dari lokasi pada penelitian ini yaitu dalam hal Makanan yang ditawarkan Rumah Makan Sederhana Sipin Kota Jambi kurang memiliki perbedaan dengan makanan rumah makan lain yaitu sebesar 359. Maka dari itu disarankan bagi pihak manajemen perusahaan agar lebih memiliki menu makanan khas pembeda di Rumah Makan Sederhana Sipin Kota Jambi dengan rumah makan lain yang ada di Jambi.
3. Skor terendah dari kepuasan konsumen pada penelitian ini yaitu dalam hal Keinginan yang kurang kuat untuk melakukan pembelian ulang di Rumah Makan Sederhana Sipin Kota Jambi yaitu sebesar 386. Maka dari itu disarankan bagi pihak manajemen perusahaan agar lebih meningkatkan kualitas pelayanan Rumah Makan Sederhana Sipin Kota Jambi agar

konsumen puas dan memiliki keinginan yang kuat untuk melakukan pembelian ulang di Rumah Makan Sederhana Sipin Kota Jambi.

4. Berdasarkan hasil penelitian, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen pada Rumah Makan Sederhana Sipin Kota Jambi. Dari hasil pengujian SPSS maka diperoleh nilai koefisien determinasi = R square ( $R^2$ ) sebesar 0,518 angka ini menyatakan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Lokasi (X2) mampu menjelaskan variabel Kepuasan Konsumen (Y) sebesar 51,8% dan sisanya sebesar 48,2% dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak termasuk dalam model penelitian ini. Akan tetapi penulis memberi saran kepada peneliti lain, untuk meneliti faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan konsumen diantaranya : Kualitas Produk, Harga, Promosi, dll.

