

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

1. Untuk hasil dari seluruh variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari Dimensi *Tangible*, Dimensi *Reability* , Dimensi *Responsiveness*, Dimensi *Assurance* dan , Dimensi *Empaty*, lalu didapatkan rata-rata sebesar 85,4% dan variabel Kepuasan Pelanggan yang terdiri dari Kepuasan pelanggan, Konfirmasi Harapan, Minat Pembelian Ulang, Ketersediaan Untuk Merekomendasikan lalu didapatkan rata-rata sebesar 87,95%

2. Kualitas pelayanan yang paling Tinggi dalam kepuasan konsumen:
Dimensi *Reability* yaitu karyawan memberikan pelayanan yang sama antar konsumen tanpa memandang status sosial adalah yang paling tinggi atau dominan terhadap kepuasan pelanggan dengan persentase 89,6%.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan dan pembahasan yang telah diteliti, maka saran yang dapat diberikan penulis yaitu:

1. Secara keseluruhan Pempek Serlly sudah mampu memberikan pelayanan yang baik sehingga Pempek Serlly harus konsisten dalam mempertahankan serta meningkatkan kualitas pelayanan sehingga pelanggan selalu merasa puas dalam melakukan pembelian

2. Item ketiga dari pernyataan dimensi *Reability* hasil persentasenya 89,6% diharapkan tetap konsisten dalam memberikan pelayanan yang terbaik. Pada dimensi *tangible* terdapat beberapa pernyataan lebih rendah dari pernyataan lainnya seperti item pertama hanya sebesar 74%, Item ketiga sebesar 76,4%, maka diharapkan pempek Serlly dapat meningkatkan kualitas pelayanan seperti penambahan fasilitas dan interior.