

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil yang diperoleh penulis dalam melakukan penelitian, maka penulis menarik kesimpulan bahwa:

- a. Tingkat rata-rata kepuasan pelanggan untuk semua faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Pindang Kurnia adalah sangat tinggi berdasarkan hasil dari nilai rata-rata interpretasi skor yang ada yaitu sebesar **86,025%**. Faktor kualitas produk dengan nilai sebesar **89,95%** yang tergolong sangat tinggi, faktor pelayanan pelanggan dengan nilai sebesar **84,2%** yang tergolong sangat tinggi, faktor harga dengan nilai sebesar **85,05%** yang tergolong sangat tinggi dan faktor kemudahan akses mendapatkan produk dengan nilai **84,9%** yang juga tergolong sangat tinggi.
- b. Faktor pelayanan pelanggan adalah faktor yang memiliki nilai interpretasi skor paling rendah yaitu sebesar **84,2%** namun angka tersebut tergolong sangat tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa faktor pelayanan pelanggan adalah faktor yang menghambat kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Pindang Kurnia atau kurang membuat pelanggan merasa puas dari segi lahan parkir yang kurang memadai yang dapat disimpulkan dari nilai interpretasi skor yang paling kecil yakni sebesar **81%** dan juga berdasarkan hasil observasi langsung oleh penulis kepada pelanggan Rumah Makan Pindang Kurnia.

#### 5.2 SARAN

Berdasarkan kegiatan penelitian yang dilakukan penulis, yaitu pelayanan pelanggan pada Rumah Makan Pindang Kurnia sudah baik karena telah mencapai nilai interpretasi skor sebesar **84,2%** yang artinya sangat tinggi. Namun, dapat diberikan saran yaitu Rumah Makan Pindang Kurnia harus lebih memperhatikan mengenai penyediaan lahan parkir yang lebih memadai agar tidak terjadinya antrean ataupun memakan ruas jalan.

Selain itu juga, Rumah Makan Pindang Kurnia juga harus lebih memperhatikan kebersihan tempat, kelengkapan fasilitas, dan penataan tempat duduk yang tersedia. Hal tersebut juga diharapkan dapat meningkatkan persentase atau nilai kepuasan pelanggan pada faktor pelayanan pelanggan.