

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisa data yang telah diuraikan pada BAB IV penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan pada rumah makan Garasi “RY” Palembang memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen .
2. Dimensi bukti fisik merupakan dimensi kualitas layanan yang memiliki pengaruh paling besar dari pada dimensi yang lain yaitu sebesar 69,262%. Dan dimensi empati (*empathy*) adalah demensi yang terendah yaitu sebesar 62,74%.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, penulis memberikan saran kepada pihak rumah makan garasi “RY” palembang sebagai berikut:

1. Pada dimensi bukti fisik perlu lebih ditingkatkan lagi dengan meningkatkan bentuk disain, fasilitas-fasilitas rumah makan, meja dan kursi pada rumah makan yang selama ini belum tertata dengan baik, agar bisa dilakukan dengan cara menata kembali.
2. Pada variabel empati Rumah makan Garasi RY” Palembang diharapkan untuk lebih meningkatkan kualitas layanan variabel ini dengan memberikan sikap pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat sebagai