

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian ini mulai dari bab pendahuluan sampai dengan bab pembahasan, maka pada bab ini penulis mencoba untuk menarik kesimpulan. Selain itu penulis juga mencoba mengajukan beberapa saran sebagai bahan masukan dan pertimbangan untuk perusahaan di masa yang akan datang.

#### **5.1 Kesimpulan**

Dari hasil penelitian dari pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan mengenai pembahasan dalam laporan akhir ini, yaitu:

- a. Berdasarkan hasil kuesioner yang disebar, dapat terlihat bahwa tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan pada Warung Abah Hadi Palembang memiliki hasil yang beragam. Adapun hasil yang dapat dilihat dari pengukuran dimensi kualitas jasa yaitu dimensi yang nyata (*tangibles*) sebesar 82%, dimensi keandalan (*reliability*) sebesar 78%, dimensi daya tanggap (*responsiveness*) sebesar 77%, dimensi jaminan (*assurance*) sebesar 80% dan dimensi empati (*empathy*) sebesar 79%
- b. Dimensi yang paling dominan dari hasil penelitian yang dilakukan ini yaitu dimensi yang nyata (*tangibles*) dengan persentase skor sebesar 82% dan tergolong dalam kategori sangat baik. Karena dari dimensi yang nyata (*tangibles*) menunjukkan bahwa fasilitas yang diberikan oleh Warung Abah Hadi Palembang terhadap pelanggan sudah sangat baik.

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan kesimpulan yang ada, maka penulis dapat memberikan saran-saran sebagai berikut:

- a. Dalam rangka meningkatkan pelayanan Warung Abah Hadi Palembang kepada para pelanggan, maka untuk variabel *tangible* ( $X_1$ ), *reliability* ( $X_2$ ), *assurance* ( $X_4$ ) dan *empathy* ( $X_5$ ) perlu dipertahankan dan ditingkatkan mutunya agar kualitas pelayanan di Warung Abah Hadi Palembang semakin meningkat.
- b. Untuk variabel *responsiveness* ( $X_3$ ) perlu diperbaiki agar menjadi lebih baik lagi dalam kesediaan pelayan untuk menanggapi keperluan atau kebutuhan para pelanggan yang datang ke Warung Abah Hadi Palembang.