

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan oleh penulis, hasil analisis dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, maka dari penelitian ini yang dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas makanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada warung Mie Celor 26 Ilir H.M Syafei Z kota Palembang yang diperoleh pada data berikut:

1. Variabel Kualitas Pelayanan (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y). Nilai *grand mean* tertinggi terdapat pada indikator keandalan dengan nilai 4,26 pada item X1.4 dan *grand mean* terendah terdapat pada item X1.5 dengan nilai 3,37.
2. Variabel Kualitas Makanan (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y). Nilai *grand mean* tertinggi terdapat pada indikator *freshness* dengan nilai 4,56 pada item X2.1 dan *grand mean* terendah terdapat pada indikator *Presentation* X2.4 dengan nilai 3,83.
3. Variabel Kualitas Makanan (X_2) merupakan variabel yang mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan konsumen di warung mie celor 26 ilir H.M Syafei Z Palembang. Kesimpulan tersebut di dasarkan hasil pengujian hipotesis dengan koefisien regresi (B) variabel kualitas makanan sebesar 0,874.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis dan kesimpulan yang telah penulis tarik dari penelitian ini, penulis dapat menyampaikan saran sebagai berikut:

1. Pihak pengelola atau pemilik warung Mie Celor 26 Ilir H.M Syafei Z Kota Palembang diharapkan mampu mempertahankan indikator yang memiliki *mean* tertinggi pada Kualitas Pelayanan yaitu pada dimensi keandalan dengan pertanyaan “memberikan pelayanan yang sama kepada semua konsumen”.

Pihak pengelola atau pemilik warung Mie Celor 26 Ilir H.M Syafei Z Kota Palembang diharapkan lebih memperhatikan dan meningkatkan indikator yang memiliki *mean* terendah yaitu pada butir pertanyaan “pelayan berusaha untuk tidak melakukan kesalahan dalam penyajian pesanan” dalam Variabel Kualitas Pelayanan sehingga disarankan untuk lebih hati-hati dan teliti saat melayani konsumen.

2. Pihak pengelola atau pemilik warung Mie Celor 26 Ilir H.M Syafei Z Kota Palembang diharapkan mampu mempertahankan indikator yang memiliki *mean* tertinggi pada variabel Kualitas Makanan yaitu *freshness* sehingga disarankan menjaga kualitas rasa dari makanan yang disajikan. Pihak pengelola atau pemilik warung Mie Celor 26 Ilir H.M Syafei Z Kota Palembang diharapkan lebih memperhatikan dan meningkatkan indikator yang memiliki nilai *mean* terendah pada Variabel Kualitas Makanan adalah pada indikator penyajian (*presentation*) sehingga disarankan lebih memperhatikan porsi dari penyajian makanan.
3. Untuk meningkatkan Kepuasan Konsumen, Warung Mie Celor 26 Ilir H.M Syafei Z Kota Palembang sebaiknya memperhatikan dan meningkatkan aspek Kualitas Pelayanan dan Kualitas Makanan. Khususnya pada variabel Kualitas Makanan yang memiliki pengaruh dominan terhadap kepuasan konsumen. Apabila kualitas pelayanan dan kualitas makanan semakin baik maka tingkat kepuasan konsumen juga akan semakin meningkat.