

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa dari kelima dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi bukti fisik mempunyai pengaruh sebesar 43,5% dengan tingkat signifikan 0,019, dimensi kehandalan mempunyai pengaruh sebesar 17,5% dengan tingkat signifikan 0,350, dimensi daya tanggap mempunyai pengaruh sebesar 36,8% dengan tingkat signifikan 0,033, dimensi jaminan mempunyai pengaruh sebesar 0,02% dengan tingkat signifikan 0,994, dan dimensi empati mempunyai pengaruh sebesar 46,4% dengan tingkat signifikan 0,046. Dimensi yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Pusat Pempek Flamboyant Palembang adalah dimensi empati, bukti fisik dan daya tanggap.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dibahas di atas, maka penulis mengajukan beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak Pusat Pempek Flamboyant Palembang yaitu sebaiknya lebih memperhatikan dimensi yang mempunyai pengaruh secara signifikan, dalam arti lebih mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pelanggan Pusat Pempek Flamboyant Palembang.