

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian dan pembahasan dari bab sebelumnya, peneliti telah mengolah data primer berdasarkan penyebaran kuesioner kepada 385 responden pelanggan Waroenk Pedaw. Pengolahan data ini menggunakan *software* SPSS versi 25. Oleh karena itu, peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Waroenk Pedaw.
2. Nilai pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Waroenk Pedaw.
3. Harga berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Waroenk Pedaw.
4. Kualitas layanan, nilai pelanggan, dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Waroenk Pedaw.

B. Saran

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan sebelumnya dan hasil yang diperoleh, maka peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi Instansi

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan maupun bahan pertimbangan untuk tetap meningkatkan kepuasan pelanggan Waroenk Pedaw, karena dengan meningkatkan kepuasan pelanggan Waroenk Pedaw, maka tujuan Waroenk Pedaw dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan.

Berdasarkan hasil penelitian ini didapat beberapa saran yang dapat peneliti kemukakan, antara lain:

a. Ketepatan Waktu

Manajemen Waroenk Pedaw diharapkan selalu memberikan pelatihan dan pemahaman kepada karyawan secara rutin, dengan cara seperti mengajarkan bagaimana etika dalam melayani pelanggan agar karyawan dapat tetap sigap dalam melayani pelanggan dan menyajikan pesanan makanan dengan cepat, serta terus meningkatkan kualitas layanan mereka.

b. Nilai Emosional

Manajemen Waroenk Pedaw harus senantiasa dapat memperkuat hubungan dengan pelanggannya dengan cara mendengarkan keluhan pelanggan dan memberikan layanan yang sesuai dengan keinginan pelanggan. Hal tersebut dapat membuat pelanggan merasa terkesan

dan dapat meningkatkan rasa senang pelanggan dalam mengkonsumsi produknya.

c. Kesesuaian Harga dengan Kualitas Produk

Manajemen Waroenk Pedaw harus senantiasa mengelola strategi harga mereka dengan bijaksana agar sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Waroenk Pedaw diharapkan dapat terus menyediakan produk berkualitas tinggi yang tetap memiliki harga yang sangat kompetitif dibandingkan dengan rumah makan lain. Hal ini dapat memberikan manfaat tambahan bagi pelanggan, karena mereka merasa dapat menikmati hidangan yang sama dengan harga yang lebih terjangkau.

d. Kesesuaian Harapan

Manajemen Waroenk Pedaw harus senantiasa meningkatkan kepuasan pelanggan Waroenk Pedaw melalui beberapa cara, seperti menawarkan berbagai variasi harga agar sesuai dengan anggaran pelanggan, menyajikan harga yang relatif rendah dibandingkan dengan rumah makan lain, serta berkomitmen untuk terus memberikan produk dan layanan yang berkualitas tinggi sehingga pelanggan selalu memberikan respon positif kepada orang lain, yang pada gilirannya membantu menarik pelanggan baru ke Waroenk Pedaw.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi bagi peneliti lain yang akan melaksanakan penelitian selanjutnya terutama dalam bidang manajemen pemasaran yang berkaitan dengan meningkatkan kepuasan pelanggan. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mempertimbangkan penambahan variabel lain yang memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan, selain variabel kualitas layanan, nilai pelanggan, dan harga yang telah digunakan dalam penelitian ini.