

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap niat pembelian ulang konsumen RM Ayam Bakar Pak Gendut, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan uji t pada tabel 29, maka besarnya nilai t_{hitung} adalah 6,430 dan t_{tabel} pada tingkat signifikan 95% adalah 1,984 yang artinya perbandingan t_{hitung} dengan t_{tabel} adalah **6,430 > 1,984** atau t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} pada taraf signifikan 95%. . Dengan demikian maka hipotesis penelitian diterima dan dibuktikan, yaitu kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap niat pembelian ulang konsumen RM Ayam Bakar Pak Gendut Bandar Lampung.
2. Kualitas Pelayanan mempunyai berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat pembelian ulang konsumen RM Ayam Bakar Pak Gendut. Pada uji determinasi R^2 diketahui bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap niat pembelian ulang sebesar $R^2 = 0,297$ hal ini menunjukkan kualitas pelayanan memiliki sumbangan efektif 29,7% dan sisanya 70,3% dipengaruhi oleh faktor lain. Hal itu menunjukkan bahawa kualitas

pelayanan berpengaruh positif dalam meningkatkan niat pembelian ulang konsumen RM Ayam Bakar Pak Gendut sebesar 29,7%. Hal ini berarti semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan RM Ayam Bakar Pak Gendut maka niat pembelian ulang konsumen pun akan meningkat.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dapat dikemukakan beberapa saran yang dapat dipertimbangkan atau dimanfaatkan sebagai bahan kontribusi terhadap perbaikan kinerja kualitas pelayanan RM Ayam Bakar Pak Gendut. Saran yang dapat diberikan oleh peneliti antara lain :

1. RM Ayam Bakar Pak Gendut diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dengan meningkatkan kinerjanya dan mempererat hubungan dengan pelanggan, yaitu dengan cara
 - Mempercepat dalam mengantarkan pesanan kepada konsumen.
 - Selalu siap sedia ketika konsumen membutuhkan bantuan.
 - Memperbaiki suasana dan tata letak ruang misalnya dengan merubah warna menjadi lebih cerah, memposisikan kursi nyaman mungkin, atau memberikan tanaman-tanaman penghias.
 - Karyawan senantiasa menciptakan komunikasi yang menyenangkan dengan konsumen sehingga terjalin keakraban.
 - Karyawan sebaiknya selalu memberikan penjelasan mengenai menu supaya konsumen tidak perlu bingung dan bertanya-tanya mengenai produk yang disediakan, pihak RM Ayam Bakar Pak Gendut pun harus membuat daftar menu yang disediakan di meja masing-masing

dengan desain semenarik mungkin namun tetap jelas dan mudah dimengerti.

- Karyawan harus menjaga penampilan misalnya dengan berseragam rapi, mengikat rambut, dan menggunakan *make up* dengan tidak berlebihan.

Beberapa hal tersebut merupakan cara meningkatkan kualitas pelayanan sehingga konsumen merasa apa yang mereka dapatkan melebihi dengan apa yang mereka harapkan dan berdampak pada pembelian ulang.

2. RM Ayam Bakar Pak Gendut harus memberikan pelatihan-pelatihan SDM yaitu dengan cara memberikan pengetahuan dan keterampilan memasak, kemampuan manajemen, kemampuan pelayanan yang efektif bagi pelanggan, pengembangan kepribadian (komunikasi, kerjasama tim, kepemimpinan), hingga kemampuan untuk beradaptasi menanggapi konsumen yang marah. Hal tersebut merupakan pelatihan-pelatihan bagi karyawan untuk meningkatkan keterampilan karyawan dan membuat kinerja karyawan lebih baik dan membuat pelayanan lebih maksimal.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan dalam penelitian ini adalah hanya menggunakan 2 variabel dan hanya menggunakan 1 objek penelitian. Kuesioner yang disebar pun hanya 100 kuesioner. Untuk selanjutnya diharapkan agar penelitian ini dapat dikembangkan dan diperluas supaya bermanfaat bagi setiap orang.