

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini adalah akhir dari laporan penelitian yang berisi kesimpulan hasil penelitian dari bab sebelumnya dan saran yang diberikan penulis bagi rumah makan Bakmie Karet Bandung.

6.1 Kesimpulan

Hasil penelitian yang telah dilakukan penulis mengenai “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen Pada Rumah makan Bakmie Karet Bandung” maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

6.1.1 Perhitungan Statistik

Berdasarkan hasil analisis yang telah disajikan pada bab 5, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Diperoleh nilai koefisien korelasi antara kualitas pelayanan dengan loyalitas konsumen sebesar 0,841. Dan nilai 0,841 tersebut termasuk dalam kategori hubungan yang “ sangat kuat” karena berada pada interval korelasi “0,80 – 1,000”. Lalu dari hasil korelasi tersebut, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan positif yang sangat kuat antara kualitas pelayanan dengan loyalitas konsumen, dimana semakin bagus

kualitas pelayanan yang diberikan maka loyalitas konsumen akan meningkat pula.

2. Pada uji t, penulis memperoleh nilai t_{hitung} untuk kualitas pelayanan adalah sebesar 15,402. Lalu nilai t_{hitung} akan dibandingkan dengan nilai t_{tabel} ($15,402 > 1,984$) maka dapat diambil keputusan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas konsumen di rumah makan Bakmie Karet Bandung, sehingga hipotesis awal yang diajukan oleh penulis diterima.

6.1.2 Tanggapan Responden

1. Kualitas pelayanan di rumah makan Bakmie Karet berdasarkan garis kontinum termasuk dalam kategori sangat baik dengan hasil total skor aktual sebesar 6859 dari 17 butir pertanyaan dan hasil kuesioner disebarkan kepada 100 responden.
2. Berdasarkan tabel peringkat terdapat 3 pernyataan dengan nilai tertinggi mengenai kualitas pelayanan rumah makan Bakmie Karet. Dari hasil tanggapan responden lalu di rekapitulasi dihasilkan sebagai berikut:
 - a. Pada peringkat tertinggi pertama adalah pernyataan “karyawan menyajikan makanan sesuai pesanan” memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,16 dan termasuk kedalam kategori setuju, karena karyawan di bagian dapur diberi catatan daftar pesanan milik

konsumen bukan disebutkan pesanan apa saja yang harus dibuat yang menyebabkan menjadi lupa dan tidak teliti dalam menyajikan pesanan untuk konsumen apalagi ketika ramai dengan pengunjung.

- b. Pada peringkat tertinggi kedua adalah pernyataan “Bahan utama pembuatan mie menggunakan bahan yang aman” memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,15 dan termasuk kedalam kategori setuju, karena pihak rumah makan menggunakan bahan-bahan dalam pembuatan mie tidak menggunakan bahan-bahan yang berbahaya dan memiliki efek samping bagi tubuh.
 - c. Pada peringkat tertinggi ketiga adalah pernyataan “Kasir menghitung dengan teliti rincian biaya yang harus dibayar konsumen” memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,13 dan termasuk kedalam kategori setuju. Pihak kasir selalu mengecek kembali pesanan yang sudah dicatat maupun yang belum tercatat sebelumnya agar meminimalisir terjadi kesalahan perhitungan apakah kurang bayar ataupun sebaliknya.
3. Untuk 3 pernyataan dengan peringkat terendah mengenai kualitas pelayanan di rumah makan Bakmie Karet yaitu:
- a. Pada peringkat terendah pertama adalah pernyataan “Karyawan memakai seragam yang rapih” memperoleh nilai rata-rata 3,51 dan termasuk kedalam kategori setuju, karena pihak rumah makan ingin

mengikuti seperti rumah makan lain yang sudah ada, yaitu dengan memberikan karyawannya pakaian yang seragam dan rapih.

- b. Pada peringkat terendah kedua adalah pernyataan “Ruang makan Bakmie Karet nyaman” memperoleh nilai rata-rata 4,01 dan termasuk kedalam kategori setuju, karena ruang makan yang dimiliki tidak terlalu besar, sehingga harus diatur sedemikian rupa agar tetap nyaman bagi pengunjung yang datang, dan juga mengantisipasi ketika pengunjung rumah makan sedang banyak ketika jam makan. Sebagai penambah kenyamanan ruang makan pihak rumah makan memberi penyejuk ruangan agar suhu di dalam ruangan tidak terlalu panas dan mengganggu pengunjung yang sedang makan ataupun menunggu pesanan datang.
- c. Pada peringkat terendah ketiga adalah pernyataan “Karyawan menyapa dan menyambut konsumen dengan ramah” memperoleh nilai rata-rata 4,01 dan termasuk kedalam kategori setuju, karena memang setiap pegawai yang khususnya berhadapan langsung dengan pengunjung rumah makan sudah diberi arahan langsung oleh pemilik untuk bersikap ramah terhadap pengunjung yang datang.

4. Loyalitas Pelanggan di rumah makan Bakmie Karet berdasarkan garis kontinum termasuk kedalam kategori baik dengan total skor aktual 2014 dari 5 butir pertanyaan dan hasil kuesioner disebarkan kepada 100 responden.
5. Berdasarkan table peringkat terdapat 1 pertanyaan dengan nilai tertinggi, yaitu “ merekomendasikan rumah makan Bakmie Karet kepada orang lain” dengan nilai rata-rata 4,10 dan termasuk dalam kategori setuju, karena rumah makan Bakmie Karet memiliki cita rasa yang khas untuk produk yang sejenis yang ditawarkan diluar sana dan juga bahan-bahan yang digunakan menggunakan bahan yang aman untuk dikonsumsi.

6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dipaparkan di sub bab sebelumnya, ada beberapa saran yang akan diberikan penulis untuk. Terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan dan ditingkatkan oleh rumah makan Bakmie Karet agar pelayanan rumah makan dapat memuaskan para konsumen yang berkunjung ke rumah makan Bakmie Karet. Berikut beberapa saran yang penulis dapatkan dari tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan di rumah makan Bakmie karet :

1. Penulis menyarankan kepada rumah makan Bakmie Karet supaya mengganti seragam pegawai yang lebih rapih daripada sebelumnya yang

digunakan sampai sekarang. Saran penulis adalah seragam menggunakan pakaian berkerah supaya lebih rapih dan menggunakan warna yang sesuai dengan identitas rumah makan Bakmie Karet.

2. Penulis menyarankan kepada rumah Bakmie Karet agar ruang makan dirubah menjadi lebih nyaman lagi, seperti ditambah beberapa penyejuk ruangan, sehingga ruangan makan tidak terlalu panas dan hal tersebut menjadi mengganggu, ketika konsumen sedang menikmati makanan dan suasana ruangan penuh dengan konsumen yang berkunjung.
3. Penulis menyarankan kepada pihak rumah makan Bakmie karet agar terus memperbanyak jumlah konsumen yang datang berkunjung walau sampai saat ini sudah banyak konsumen yang datang berkunjung dan merekomendasikan kepada orang lain. Akan tetapi apabila semakin banyak pangsa pasar yang tersampaikan maka akan berbanding lurus dengan jumlah konsumen yang lebih banyak lagi begitupun dengan rekomendasi-rekomendasi dari pengunjung yang datang itu sendiri.
4. Pihak rumah makan harus memanfaatkan media social sebagai informasi bagi orang-orang yang ingin berkunjung karena sebelumnya tidak mengetahui rumah makan Bakmie Karet dibandingkan rumah makan mie lain di Bandung yang sudah lama terkenal apabila ingin terus bersaing di rumah makan yang sejenis di Kota Bandung.

DAFTAR PUSTAKA

- Dian, Y. (2014). *Skripsi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Rumah Makan De Harmony Bandung*.
- Evelyn, N. (2017). *Skripsi Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Konsumen di Sicepat Ekspres Bandung*.
- Griffin, J. (2002). *Customer Loyalty*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Griffin & Jill. (2005). *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Haqu, R., & Dirgantara, I. (2011). Analisis Dampak Kualitas Layanan Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Precious Studio Semarang. *Journal Undip*.
- Kotler and Keller. (2009). *Marketing Management* (13th ed.). London: Pearson Education Ltd.
- Kotler, Philip and Kevin lane Keller. (2013). *Management Pemasaran, Jilid 1*, Edisi 13, Erlangga.

Parasuraman, A., Zeithml, V.A., Benny, L.L. (1985). A Conceptual Model Of Service Quality and Its Impications For Future Research. *Journal of Marketing*, VOL. 49, NO.4 pp. 41-50.

Silalahi, U. (2009). *Metode Penelitian Sosial*. Bandung.

Silalahi, U. (2012). *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT. Refika Aditama.

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, F. (2012). *Service Management Mewujudkan layanan Prima Edisi 2*. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, F. (2006). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset

Helenysm. (2015). *Bakmie Karet*. Retrieved from [helenysm.com: helenysm.com/2015/05/bakmie-karet/](http://helenysm.com/helenysm.com/2015/05/bakmie-karet/)