

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Double Dipps Resto and Cafe Gorontalo.

Besarnya pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen sebesar 52.3% sedangkan sisanya sebesar 47.7% dipengaruhi oleh variable lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti kualitas produk, harga.

Dari hasil penelitian maka hipotesis yang mengatakan bahwa terdapat pengaruh antara variabel X (Kualitas Pelayanan) dan variabel Y (Kepuasan Konsumen) dapat diterima.

5.2 Saran

Sejalan dengan kesimpulan di atas maka peneliti dapat memberikan beberapa saran sebagai berikut.

a. Bagi Manajemen Double Dipps Resto and Cafe Gorontalo

Dapat meningkatkan kualitas pelayanan seperti areal parkir kendaraan yang memadai, penataan meja di bagian depan yang terkesan tidak steril karena dipinggiran jalan umum yang mudah tercemar oleh polusi udara. Selain itu disarankan agar pihak manajemen dapat memberikan menu yang

khusus untuk konsumen menengah ke bawah karena di Gorontalo jumlah konsumen pada kelas menengah ke bawah lebih besar.

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan referensi untuk penelitian selanjutnya namun sebaiknya dapat mengambil indikator-indikator lain yang mempengaruhi kepuasan konsumen seperti kualitas produk dan harga.