

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian pada Soto Dayak Kota Batam mengenai kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Soto Dayak Kota Batam. Hal ini dapat dilihat dari hasil perhitungan nilai t_{hitung} sebesar $3,602 >$ nilai t_{tabel} sebesar $1,98472$ dan taraf signifikansi sebesar $0,001 <$ α ($\alpha = 0,05$).
2. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa harga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Soto Dayak Kota Batam. Hal ini dapat dilihat dari hasil perhitungan nilai t_{hitung} sebesar $4,176 >$ nilai t_{tabel} sebesar $1,98472$ dan taraf signifikansi sebesar $0,000 <$ α ($\alpha = 0,05$).
3. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan Soto Dayak Kota Batam. Hal ini dapat dilihat dari hasil perhitungan nilai F_{hitung} sebesar $34,623 >$ F_{tabel} sebesar $3,09$ dan taraf signifikansi sebesar $0,000 <$ α ($\alpha = 0,05$) dengan nilai *R Square* sebesar $0,417$ yang artinya $41,70\%$ variabel kepuasan pelanggan dapat dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan dan harga.

5.2. Saran

Adapun saran yang penulis ajukan dalam penelitian ini antara lain:

1. Berpijak hasil penelitian dan kajian teori maka disarankan kepada Soto Dayak Kota Batam untuk mempertimbangkan kualitas pelayanan dan harga dalam menilai kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan selayaknya ditumbuh kembangkan pada seluruh pelanggan sesuai prosedur dan aturan yang ada. Keputusan yang tepat dan cepat serta didukung fakta/data yang akurat sangat dibutuhkan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.
2. Berdasarkan hasil penelitian bahwa kualitas pelayanan merupakan variabel yang paling rendah dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan merupakan faktor penting yang perlu ditingkatkan karena kualitas pelayanan adalah elemen kunci pada kesuksesan bisnis. Oleh karena itu Soto Dayak Kota Batam diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dengan cara membuat standar pelayanan dengan baik serta memperhatikan dan memfokuskan apa yang sebenarnya dibutuhkan oleh para pelanggan.