

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Makan Sup Tunjang Pertama Pekanbaru. Maka penulis menarik kesimpulan sesuai dengan tujuan penelitian yang di bahas pada awal bab, untuk itu didapatkan hasil pengujian hipotesis sebagai berikut :

1. Dapat dilihat dari Uji Regresi Linier Berganda, dimana $Y = 0.724 + 0.233 X_1 + 0.197 X_2 + 0.199 + 0.245 + 0.170 + e$, artinya variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terdapat nilai yang berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen pada rumah makan sup tunjang pertama pekanbaru.
2. Hasil Uji secara Parsial (uji t), menunjukan ke lima variabel (bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen pada rumah makan sup tunjang pertama pekanbaru.
3. Hasil Uji secara simultan (uji F), diketahui bahwa variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen pada rumah makan sup tunjang pertama pekanbaru. Hal ini dapat dilihat pada nilai F hitung $128.696 > F$ tabel 2.31, dengan $Sig\ 0.000 < 0.05$, maka H_a diterima. Hal ini menunjukan bahwa variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap,

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- jaminan dan empati secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada rumah makan sup tunjang pertama pekanbaru.
4. Dari hasil perhitungan Koefisien Determinasi (R^2), diketahui bahwa angka *R Square* adalah sebesar 0.873 berarti bahwa variabel kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh variabel bukti fisik/*tangible*, kehandalan/*Reliability*, daya tanggap/*Responsiveness*, jaminan/*Assurance* dan empati/*Emphaty* sebesar 87.3%. atau variabel *tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Emphaty* mampu mempengaruhi variabel kepuasan konsumen sebesar 87.3%. Sedangkan sisanya 12.7% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

6.2 Saran

1. rumah makan sup tunjang pertama hendaknya memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen seperti daya fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Agar selalu tercapainya kepuasan konsumen dan akan meningkatkan pemasukkan kepada rumah makan dan usaha yang kita jalani maju.
2. untuk daya fisik (*tangible*), rumah makan sup tunjang pertama pekanbaru harus lebih menjaga dan memperhatikan tata letak perabotan dalam rumah makan agar jarak antar meja tidak terlalu sempit, sehingga dapat membuat pelanggan merasa nyaman dalam rumah makan.
3. untuk kehandalan (*reliability*), lebih memperhatikan konsistensi rasa menu dengan cara memperhatikan kesamaan kualitas bahan masakan atau menambah jumlah pekerja atau koki apabila kapasitas produksi tidak

mencukupi dan memperhatikan *availibilty* menu dengan memperhatikan jumlah persediaan makanan untuk mencegah adanya jenis makanan yang *sold out*.

4. untuk daya tanggap (*responsiveness*), lebih cepat dalam membersihkan meja yang telah digunakan pelanggan sebelumnya agar pelanggan yang mengantri dapat langsung menempati tempat untuk duduk yang kosong dan dilayani.
5. untuk jaminan (*assurance*), memberikan informasi mengenai promosi kepada pelanggan tanpa perlu ditanya terlebih dahulu.
6. untuk empati (*emphaty*), mempertahankan perhatian dan kepedulian kepada pelanggan agar pelanggan terus merasa puas dengan perhatian yang diberikan oleh rumah makan sup tunjang pertama pekanbaru.
7. untuk peneliti selanjutnya sebaiknya menambah variabel lain yang berpotensi mempengaruhi kepuasan konsumen dan menggunakan analisis yang berbeda.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.