

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan penulis, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Deskripsi Umum Penelitian

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan seorang pelanggan adalah kualitas pelayanan yang di berikan. Pelanggan akan merasa terpuaskan apabila pelayanan yang di berikan oleh penyedia jasa tersebut melebihi harapan atau ekspetasi si pelanggan tersebut. Beberapa hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan adalah faktor penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan di McDonald's cabang BCP

2. Deskripsi Hasil Analisa Statistik

Hasil Analisa statistik menunjukkan bahwa ada pengaruh antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan sebesar 54,4% dan 45,6% merupakan faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan selain faktor yang diteliti dalam penelitian ini

B. Saran

Agar dapat memperoleh gambaran yang lebih mendalam serta komprehensif, maka penulis menyarankan beberapa hal sebagai berikut :

1. Bagi McDonald's cabang BCP

Dalam penelitian ini kualitas pelayanan yang terdiri dari indikator reliabilitas, kredibilitas, dan kompetensi masih perlu ditingkatkan. Khususnya pada indikator komunikasi yang menghasilkan jawaban netral sebesar 8,5%, pada butir pertanyaan “Bila ada sesuatu fasilitas yang diperbaiki karyawan McDonald's akan menginformasikan kepada pelanggan” jawaban responden yang menjawab netral cukup besar yaitu 5 responden. Hal ini perlu diperbaiki oleh McDonald's cabang BCP mengingat informasi tentang perbaikan fasilitas sangat penting untuk diketahui pelanggan, misalnya seperti perbaikan toilet yang tidak di berikan tanda sedang perbaikan akan membuat pelanggan kecewa Karena tidak bisa memakai fasilitas toilet tersebut.

Selanjutnya untuk kepuasan pelanggan yang terdiri dari indikator produk pelayanan, elemen manusia dalam pengiriman pelayanan, sistem dari pengiriman pelayanan, bukti fisik pelayanan, dan tanggung jawab perlu ditingkatkan. Khususnya pada indikator tanggung jawab yang menghasilkan jawaban netral sebesar 23%, pada butir pertanyaan “Karyawan McDonalds memberikan pelayanan yang sama baik kepada para pelanggan” sebanyak 10 responden masih menjawab netral untuk

pertanyaan ini. Padahal seluruh pelanggan pasti mengharapkan pelayanan yang sama baik kepada mereka. Tetapi ada beberapa karyawan yang membawa masalah pribadi ke tempat kerja mereka sehingga saat mereka sedang tidak bersemangat untuk bekerja otomatis mereka akan memberikan pelayanan yang kurang baik kepada para pelanggan.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya dapat mengembangkan penelitian ini dengan melakukan penelitian pada faktor-faktor lain yang dapat memengaruhi kepuasan pelanggan. Besarnya faktor kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan adalah 54,4% dan 45,6% merupakan faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan selain faktor yang diteliti dalam penelitian ini. Peneliti selanjutnya dapat menganalisis faktor-faktor lain yang memberikan kontribusi terhadap kepuasan pelanggan.

3. Bagi Pembaca

Penelitian ini berguna untuk memberikan pengetahuan kepada pembaca tentang kualitas pelayanan serta kepuasan pelanggan dan memberitahukan pentingnya meningkatkan kualitas pelayanan untuk menciptakan kepuasan pelanggan.