

BAB V

KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah didapat maka dapat ditarik kesimpulan yang sesuai dengan tujuan penelitian, yaitu sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan (*service quality*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen terhadap angkringan di Kelurahan Rawamangun dengan nilai t_{hitung} 10,600 dan signifikansi 0.000 (kurang dari 0.005) serta nilai R^2 (R square) adalah sebesar 0,529 atau 52,9%. Hasil tersebut menjelaskan bahwa terjadi pengaruh positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dengan variasi nilai sebesar 52,9%.
2. Kualitas Produk (*Product quality*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen terhadap angkringan di Kelurahan Rawamangun dengan nilai t_{hitung} 6,768 dan signifikansi 0.000 (kurang dari 0.005) serta nilai nilai R^2 (R square) adalah sebesar 0,314 atau 31,4%. Hasil tersebut menjelaskan bahwa terjadi pengaruh positif antara kualitas produk terhadap kepuasan konsumen dengan variasi nilai sebesar 31,4%.
3. Kualitas pelayanan dan kualitas produk secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen terhadap angkringan di Kelurahan Rawamangun dengan nilai t_{hitung} 7,768 dan signifikansi 0.000 untuk kualitas pelayanan dan t_{hitung} 3,305 dan signifikansi 0.001 untuk kualitas

produk (kurang dari 0.005) serta nilai nilai Adjusted R Square adalah sebesar 0,567 atau 56,7%. Hasil tersebut menjelaskan bahwa terjadi pengaruh positif antara kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen dengan variasi nilai sebesar 56,7%.

Berdasarkan hal tersebut maka ketiga hipotesis kerja di atas semuanya diterima secara positif dan signifikan.

5.2 Implikasi Managerial

Hasil analisis menyatakan kualitas pelayanan dan kualitas produk, berpengaruh terhadap kepuasan konsumen angkringan di Kelurahan Rawamangun memiliki implikasi peningkatan kepuasan konsumen, dengan meningkatkan secara kualitas pelayanan dan kualitas produk. sebagai berikut:

Kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan konsumen di angkringan Kelurahan Rawamangun.. Jadi untuk meningkatkan Kepuasan konsumen makan pihak angkringan harus meningkatkan kualitas pelayanan berdasarkan hasil menjawab permasalahan pada penelitian ini terdiri dari tiga aspek dasar dalam meningkatkan kepuasan kelurahan angkringan di Kelurahan Rawamangun:

- a. Kualitas pelayanan (X1) memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan konsumen di angkringan Kelurahan Rawamangun. Variabel ini diukur lima dimensi yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*.
 1. *Tangibles* secara deskriptif dikatakan sebesar 42,9% adanya indikasi negatif dari konsumen angkringan di Kelurahan Rawamangun tidak setuju pada dimensi *Tangibles* hal ini dikarenakan, kurangnya kebersihan

angkringan, kurangnya kerapihan serta menariknya penampilan karyawan hal ini membuktikan bahwa konsumen ingin melihat angkringan bersih dan penampilan karyawan yang baik.

2. *Reliability* secara deskriptif dikatakan sebesar 66,7% adanya indikasi negatif dari konsumen angkringan di Kelurahan Rawamangun tidak setuju pada dimensi hal ini dikarenakan, Pelayanan tidak sesuai dengan yang dijanjikan, Karyawan Angkringan tidak memberikan pelayanan maksimal dari awal hingga akhir dan Karyawan Angkringan tidak berperilaku jujur sehingga konsumen merasa tidak nyaman karena diperlakukan tidak sesuai harapan.
3. *Assurance* secara deskriptif dikatakan sebesar 52,9% adanya indikasi negatif dari konsumen angkringan di Kelurahan Rawamangun tidak setuju pada dimensi hal ini dikarenakan, kurangnya keamanan angkringan yang berada di tempat terbuka serta kurangnya keramahan dari karyawan angkringan.
4. *Emphaty* secara deskriptif dikatakan sebesar 61,3% adanya indikasi negatif dari konsumen angkringan di Kelurahan Rawamangun tidak setuju pada dimensi hal ini dikarenakan, Karyawan Angkringan makanan tidak memperhatikan pelanggan dengan baik, dan Karyawan Angkringan kurang mengutamakan pelanggan. Hal ini membuktikan bahwa konsumen angkringan ingin lebih diperhatikan dan diutamakan.

Secara keseluruhan 52,5% konsumen angkringan di Kelurahan Rawamangun beropini negatife terhadap kualitas pelayanan angkringan di Kelurahan Rawamangun.

- b. Kualitas produk (X2) memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan konsumen di angkringan Kelurahan Rawamangun. Variabel ini diukur empat dimensi yaitu: *Performances*, *Durability*, *Conformance*, *Aesthetic, features*.
1. *Performances* secara deskriptif dikatakan sebesar 50,5,% adanya indikasi negatif dari konsumen angkringan di Kelurahan Rawamangun tidak setuju pada dimensi *Performances* hal ini dikarenakan, Makanan yang dijual memiliki porsi yang tidak pas menurut konsumen serta makanan yang tersedia di angkringan kurang bervariasi, oleh sebab itu konsumen sering merasa jenuh dengan produk angkringan.
 2. *Durability* secara deskriptif dikatakan sebesar 51% adanya indikasi negatif dari konsumen angkringan di Kelurahan Rawamangun tidak setuju pada dimensi *Durability* hal ini dikarenakan, makanan yang disajikan tidak bersih dipengaruhi letak angkringan di Kelurahan Rawamangun yang rata rata berada di pinggir jalan.
 3. *Conformance* secara deskriptif dikatakan sebesar 57,8% adanya indikasi negatif dari konsumen angkringan di Kelurahan Rawamangun tidak setuju pada dimensi *Conformance* hal ini dikarenakan, porsi di angkringan kurang mengenyangkan .
 4. *Aesthetics* secara deskriptif dikatakan sebesar 44,1% adanya indikasi negatif dari konsumen angkringan di Kelurahan Rawamangun tidak

setuju pada dimensi *Aesthetics* hal ini dikarenakan, kurangnya cita rasa produk angkringan, selama ini konsumen merasa produk angkringan di Kelurahan Rawamangun kurang enak.

5. *features* secara deskriptif dikatakan sebesar 44,1% adanya indikasi negatif dari konsumen angkringan di Kelurahan Rawamangun tidak setuju pada dimensi *features* hal ini dikarenakan, konsumen merasa kurangnya peralatan dan perlengkapan makan angkringan di Kelurahan Rawamangun kurang enak.

Secara keseluruhan 52,5% konsumen angkringan di Kelurahan Rawamangun beropini negative terhadap kualitas produk angkringan di Kelurahan Rawamangun.

5.3 Saran

1. Saran operasional untuk pihak angkringan.

a. Kualitas Pelayanan

- 1) Di harapkan Pihak angkringan hendaknya lebih memperhatikan dan meningkatkan kebersihan tempat dengan cara menyediakan peralatan kebersihan yang lebih menunjang dengan situasi dan kondisi di angkringan untuk meningkatkan kepuasan konsumen..
- 2) Di harapkan Pihak angkringan hendaknya lebih memperhatikan kerapihan penampilan karyawan agar ditingkatkan lagi kerapihan penampilannya, selain itu pihak angkringan agar memberi pelatihan *grooming* terhadap karyawannya, karena itu berdampak pada persepsi kepuasan konsumen.

- 3) pihak angkringan hendaknya lebih meningkatkan pelayanan di angkringan dengan cara lebih memperhatikan konsumen dari awal hingga akhir agar karyawan mengetahui apa yang dibutuhkan konsumen.
- 4) Pihak angkringan hendaknya meningkatkan kejujuran karyawan di angkringan dengan cara pemilik lebih sering terjun kelapangan untuk mengawasi dan menindak tegas apabila ditemukan ketidakjujuran dari karyawan angkringan.
- 5) Pihak angkringan hendaknya mengubah tata letak angkringan agar tidak terlalu terbuka untuk konsumen sehingga konsumen merasa aman dan membuat poster larangan untuk membebaskan dari para pengamen dan pengemis .
- 6) Pihak angkringan hendaknya memberikan pelatihan terhadap karyawannya untuk menjaga pelanggan dalam meningkatkan keramahan dan mengutamakan pelanggan angkringan.

b. Kualitas produk

- 1) Pihak angkringan hendaknya yang menambah variasi produk angkringan yang berbeda dengan cita rasa yang unik dan has agar konsumen tidak mudah jenuh, serta menambah porsi produk angkringan karena selama ini konsumen merasa produk angkringan memiliki porsi yang kurang pas dan tidak mengenyangkan.
- 2) Pihak angkringan hendaknya menjaga kebersihan produk angkringan, karena letak angkringan di pinggir jalan jadi

seharusnya pihak angkringan menempatkan produk angkringan yang terbebas dari debu.

- 3) Pihak angkringan hendaknya meningkatkan rasa dari produk angkringan dengan cara menciptakan resep baru dan melakukan *re-test* pada cita rasa dari makanan. Apakah makanan yang dijual dapat memuaskan indra perasa dari konsumen.
- 4) Pihak angkringan hendaknya menambah perlengkapan dan peralatan yang menunjang untuk para konsumen agar konsumen tidak kebingungan mencari peralatan makan ketika angkringan sedang ramai dikunjungi.

2. Saran bagi penelitian selanjutnya

- a. Peneliti selanjutnya perlu membahas mengenai kualitas pelayanan dan kualitas produk di objek yang berbeda seperti di restoran, atau rumah makan yang menyajikan kuliner modern, karena dalam penelitian ini membahas tradisional kuliner.
- b. Perlunya penelitian variabel lain diluar variabel kualitas pelayanan dan kualitas produk seperti variabel harga, variabel promosi, variabel iklan yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen angkringan, karena dalam penelitian ini masih terdapat kekurangan sehingga dibutuhkan penambahan variabel pada penelitian selanjutnya.
- c. Perlunya penambahan area penelitian yang lebih luas seperti penambahan area sampai wilayah kota atau provinsi agar data

yang diperoleh lebih beragam sehingga hasil penelitian yang diperoleh tidak terbatas hanya di Kelurahan Rawamangun saja.