

## BAB VI

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 6.1. Simpulan

Setelah melakukan pembahasan di bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas layanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Livana Spikoe Mulyosari/ Hal ini ditunjukkan dengan nilai t-hitung  $7,155 > t\text{-tabel } 1,6607$  ( $df=97$ ) dengan tingkat signifikan  $0,000 < 0,05$ .
2. Kualitas produk mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Livana Spikoe Mulyosari/ Hal ini ditunjukkan dengan nilai t-hitung  $2,489 > t\text{-tabel } 1,6607$  ( $df=97$ ) dengan tingkat signifikan  $0,015 < 0,05$ .
3. Secara simultan, kualitas layanan dan kualitas produk mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Livana Spikoe Mulyosari. Hal ini ditunjukkan nilai signifikansi uji F adalah  $0,000$ , lebih kecil dari ketentuan yang ada, yaitu  $0,05$ . Hal ini didukung dengan nilai  $F_{\text{hitung}}$  yang besar, yaitu  $27,829$ . Nilai ini lebih besar dari  $F_{\text{tabel}}$  untuk  $df_1=2$  dan  $df_2=97$  yang mempunyai nilai  $3,09$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.
4. Kualitas layanan menunjukkan pengaruh yang dominan terhadap kepuasan konsumen Livana Spikoe Mulyosari. Hal ini ditunjukkan nilai beta kualitas layanan yang lebih besar, yaitu sebesar  $0,580$ .

## 6.2. Saran

Saran yang diajukan dalam upaya meningkatkan kepuasan konsumen adalah:

1. Pihak manajemen perusahaan harus memperhatikan kondisi kualitas layanan dan kualitas produk yang ditawarkan kepada konsumen karena terbukti secara bersama-sama kedua variabel tersebut mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.
2. Variabel kualitas layanan perlu untuk mendapatkan perhatian paling besar dari manajemen perusahaan karena terbukti bahwa kualitas layanan mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan konsumen. Upaya untuk meningkatkan kualitas layanan, antara lain:
  - a. Meningkatkan kebersihan outlet Livana Spikoe Mulyosari dan selalu menjadi kebersihan yang ada dengan cara petugas kebersihan melakukan pembersihan secara rutin setiap dua jam.
  - b. Meningkatkan kenyamanan outlet, salah satunya adalah memberikan tempat tunggu yang nyaman bagi konsumen yang sedang menunggu pesannya disiapkan.
  - c. Meningkatkan pengetahuan pegawai atas produk dengan cara mengikutkan pegawai dalam pelatihan rutin yang diadakan oleh pihak perusahaan.
  - d. Berupaya semaksimal mungkin untuk merealisasikan janji yang selama ini telah diberikan kepada konsumen.

- e. Selalu memberikan pelayanan kepada konsumen dengan cepat dan tidak membeda-bedakan antara konsumen yang satu dengan konsumen yang lain.
- f. Merespon dengan cepat setiap keluhan yang dilontarkan oleh konsumen, baik secara langsung maupun tidak langsung.