

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah penulis lakukan terhadap 100 orang pelanggan Rumah Makan Mpok Ida Depok. Mengenai Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Mpok Ida maka penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Dari uji t yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa kualitas layanan yang meliputi *tangible, empathy, reliability, responsiveness, dan assurance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Rumah Makan Mpok Ida Depok.
2. Berdasarkan pengolahan dan perhitungan data, koefisien determinasi mengenai besarnya hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Mpok Ida Depok sebesar 0,458. Dari nilai tersebut menunjukkan bahwa variabel kepuasan (X) mempengaruhi perubahan nilai kepuasan pelanggan Rumah Makan Mpok Ida Depok sebesar 0,458 atau 45,8 %. Sedangkan sisanya 0,542 atau 54,2 % dipengaruhi variabel lain diluar variabel yang digunakan dalam penelitian ini.
3. Dari uji F yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa kualitas layanan yang meliputi *tangible, empathy, reliability, responsiveness, dan assurance*