BAB V
SIMPULAN DAN SARAN

1.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai kualitas pelayanan dan keunggulan bersaing terhadap kepuasan pelanggan di restoran Thunder Chicken, Bansong, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Secara uji deskriptif pengujian terhadap kualitas pelayanan di Thunder Chicken Bansong 63,21% berada di antara interval 52 - 68. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di restoran cepat saji Thunder Chicken, Bansong ini dinilai cukup baik dan berkontribusi cukup dominan. Variabel Kualitas pelayanan sebesar 75,83% berada di antara interval 68 - 84. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa keunggulan bersaing di restoran cepat saji Thunder Chicken, Bansong ini dinilai baik dan berkontribusi dominan. Variabel kepuasan pelanggan sebesar 79,86% berada di antara interval 68 - 84. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan di restoran cepat saji Thunder Chicken, Bansong ini dinilai baik dan berkontribusi dominan.
2. Secara uji hipotesis parsial kualitas pelayanan memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan dalam kategori cukup baik atau moderat. Hasil pengujian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memberikan .

pengaruh yang cukup baik atau moderat terhadap kepuasan pelanggan di restoran Thunder Chicken, Bansong.

3. Secara uji hipotesis parsial keunggulan bersaing memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan dalam kategori baik. Hasil pengujian menunjukkan bahwa keunggulan bersaing memberikan pengaruh yang baik terhadap kepuasan pelanggan di restoran Thunder Chicken, Bansong.
4. Secara uji hipotesis simultan kualitas pelayanan dan keunggulan bersaing bersama- sama memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan dalam kategori cukup kuat. Dan secara bersama- sama, bersinergi dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Hal ini sesuai dengan model kepuasan pelanggan yang diteorikan oleh Zeithaml dan Bitmer (2003). Hasil pengujian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan keunggulan bersaing bersama- sama memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan di restoran Thunder Chicken.

1.2 Saran

Setelah penulis memberikan kesimpulan dari hasil penelitian tentang kualitas pelayanan dan keunggulan bersaing terhadap kepuasan pelanggan di restoran Thunder Chicken, Bansong, maka penulis akan memberikan beberapa saran yang dapat digunakan oleh:

1. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada restoran Thunder Chicken. Pihak restoran harus meningkatkan kemampuan kehandalan,

daya tanggap, jaminan, empati dan bentuk fisik dari karyawan dan bentuk dari restoran Thunder Chicken Bansong yang dirasa belum mampu memberikan kepuasan pelanggan. Karyawan Thunder Chicken Bansong perlu diberikan evaluasi dan motivasi agar kemampuan mereka mengenai kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bentuk fisik dapat dilakukan dengan baik dan sesuai etos kerja yang baik sehingga mampu meningkatkan kepuasan pelanggan yang dapat memberikan keuntungan bagi restoran Thunder Chicken Bansong.

2. Keunggulan bersaing pada restoran Thunder Chicken Bansong dengan indikator yang digunakan yaitu harga bersaing, kualitas produk dan keunikan produk lebih baik dibanding pesaing lainnya dan mampu menarik pangsa pasar. Namun, bila Thunder Chicken Bansong tidak berinovasi dan tidak berhati- hati didalam lingkaran persaingan yang kuat maka keunggulan bersaingnya dapat menurun dan beresiko menurunkan pula kepuasan pelanggan.