

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Indi Catering. Hasil penelitian diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,002 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan di Indi Catering.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang diperoleh, maka saran yang dapat diberikan sebagai berikut:

a. Bagi Pihak Indi Catering

Bagi pihak Indi Catering diharapkan dapat mempertahankan dan lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang dimiliki agar dapat meningkatkan kepuasan pada pelanggan.

b. Bagi Peneliti selanjutnya

Penelitian ini dilakukan dengan mengangkat 2 variabel yaitu variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Bagi Peneliti selanjutnya bisa menambahkan variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, selain variabel yang digunakan dalam penelitian ini, seperti loyalitas pelanggan, keputusan pembelian, kualitas produk, lokasi, dan harga.

c. Bagi Akademisi

Peneliti mengharapkan agar penelitian ini dapat berguna bagi mahasiswa yang melakukan penelitian serupa atau melakukan

penelitian lanjutan atas topik yang sama. Peneliti berharap agar topik ini dan pembahasan yang telah dipaparkan dapat menimbulkan rasa keingintahuan untuk mengadakan penelitian lanjutan, dengan cara mengadakan wawancara atau penyebaran kuesioner yang lebih luas guna mendapatkan hasil yang lebih maksimal.

