

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Dari hasil penelitian yang telah dijabarkan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan untuk menjawab rumusan masalah. Beberapa kesimpulan tersebut adalah sebagai berikut :

1. Hasil penelitian Kualitas Layanan menunjukkan bahwa Kualitas Layanan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Rumah Makan Ayam Mercon Ceger. Hal ini berarti ketika Kualitas Layanan meningkat maka Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Ayam Mercon Ceger juga akan meningkat.
2. Hasil penelitian Citra Rasa menunjukkan bahwa Citra Rasa berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Rumah Makan Ayam Mercon Ceger. Hal ini berarti ketika Citra Rasa meningkat maka Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Ayam Mercon Ceger juga akan meningkat.
3. Hasil penelitian Suasana menunjukkan bahwa Suasana berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Rumah Makan Ayam Mercon Ceger. Hal ini berarti ketika Suasana meningkat maka Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Ayam Mercon juga akan meningkat.

## B. Saran

Berikut ini penulis akan mengemukakan beberapa saran yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan Perusahaan dalam Upaya meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada Rumah Makan Ayam Mercon Ceger :

1. Kualitas Layanan pada Rumah Makan Ayam Mercon Ceger sudah mampu mempengaruhi Kepuasan Pelanggan, namun Rumah Makan Ayam Mercon Ceger tidak memiliki pengaruh dalam Kualitas Layanan, yakni *Consumption* yang diharapkan ketika sedang mengkonsumsi ayam goreng dengan resto lain yang terlintas diingatan hanya Rumah Makan Ayam Mercon Ceger. Sehingga diharapkan dapat lebih memberikan kontribusi pada Kepuasan Pelanggan.
2. Citra Rasa pada Rumah Makan Ayam Mercon Ceger sudah mampu mempengaruhi Kepuasan Pelanggan, namun Rumah Makan Ayam Mercon Ceger harus lebih meningkatkan Citra Rasa yakni Ukuran yang diharapkan ketika mengkonsumsi Ayam Mercon dengan ukuran yang pas sehingga diharapkan dapat lebih memberikan kontribusi pada Kepuasan Pelanggan.
3. Suasana pada Rumah Makan Ayam Mercon Ceger sudah mampu mempengaruhi Kepuasan Pelanggan, namun Rumah Makan Ayam Mercon Ceger harus lebih meningkatkan Suasana yakni Membicarakan, dengan membicarakan keunggulan Rumah Makan Ayam Mercon Ceger kepada teman atau kerabat sehingga diharapkan dapat lebih memberikan kontribusi pada Kepuasan pelanggan.