

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Berdasarkan rumusan masalah, hipotesis, dan temuan penelitian, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa penelitian yang berjudul "Analisis Pengaruh *Personal Hygiene* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Incanto Restaurant Fraser Residence Sudirman Jakarta" memiliki pengaruh yang positif dan signifikan. Berdasarkan data yang telah terkumpul dan pengujian yang dilakukan melalui metode regresi linier berganda, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Hipotesis H1 diterima, terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *personal hygiene* (X1) terhadap kepuasan pelanggan (Y) di Incanto Restaurant.
2. Hipotesis H2 diterima, terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan (X2) terhadap kepuasan pelanggan (Y) di Incanto Restaurant.
3. Hipotesis H3 diterima, terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *personal hygiene* (X1) dan kualitas pelayanan (X2) terhadap kepuasan pelanggan (Y) di Incanto Restaurant.
4. R Square sebesar 97,7% menunjukkan bahwa model memiliki kemampuan yang tinggi dalam menjelaskan variasi dari variabel dependen, sementara 2,3% sisanya dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor lain.

B. SARAN

Setelah melakukan analisis dari pengaruh *personal hygiene* dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di incanto restaurant fraser residence Sudirman Jakarta, maka peneliti memiliki beberapa saran yang dapat digunakan sebagai referensi baik untuk objek peneliti, penelitian kedepannya dan studi yang berkaitan dengan variabel penelitian yang diambil. Saran yang diberikan penulis adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan penerapan hygiene di incanto restaurant untuk menghindari makanan terkontaminasi terhadap bakteri. Penyaji makanan harus menerapkan *personal hygiene* dengan baik sehingga pelanggan dapat menikmati makanan dan berkunjung kembali ke Incanto Restaurant.
2. Perusahaan sebaiknya fokus pada peningkatan kompetensi para pelayan dalam memberikan layanan sesuai dengan pedoman yang telah ditetapkan. Hal ini memiliki dampak positif terhadap loyalitas pelanggan. Pelayanan yang baik kepada pelanggan memiliki potensi untuk menciptakan harapan positif dan meningkatkan loyalitas pelanggan, karena kualitas layanan menjadi faktor utama dalam memperkuat ikatan dengan pelanggan.

