

BAB V

PENUTUP

5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang dilakukan dalam penelitian dan pembahasan yang telah dibahas, maka terdapat beberapa kesimpulan dari peneliti sebagai berikut;

1. Hasil penelitian membuktikan bahwa Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pada Rumah Makan Geprek Benu Kota Kupang.
2. Hasil penelitian membuktikan bahwa Kepercayaan Konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pada Rumah Makan Geprek Benu Kota Kupang.

5.2 IMPLIKASI TEORITIS

Implikasi teoritis dalam penelitian ini adalah:

Menurut Bahrudin (2011 : 11) Kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen karena memberikan suatu dorongan kepada konsumen untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan untuk memahami dengan baik skema akan harapan konsumen dan kebutuhan mereka. Kualitas layanan yang diberikan perusahaan dapat mempengaruhi kepuasan konsumen bahwa ketika pelayanan mampu memenuhi atau melampaui harapan atau ekspektasi konsumen maka konsumen tersebut akan merasa puas.

Hasil penelitian ini mendukung Teori Tjiptono (2018 : 247) menyatakan bahwa Kualitas layanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk menyeimbangi harapan konsumen.. Namun hasil penelitian saya tidak sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Jessica Ordalia Kristanto (2018) bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Menurut Haryono (2018 : 22) Kepercayaan memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen karena ketika konsumen percaya terhadap suatu layanan atau produk, maka kepuasan konsumen akan meningkat dan akan terus menggunakan layanan atau produk bahkan akan terus merekomendasikan kepada orang lain.

Hasil penelitian ini mendukung Teori Morgan Hunt (2014 : 26) menyatakan bahwa kepercayaan hanya ada ketika salah satu pihak memiliki keyakinan dalam kehandalan dan integritas orang yang dipercaya. Namun, hasil penelitian saya tidak sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Faradila Meida, Miguna Astuti dan Heni Nastiti (2021) bahwa kepercayaan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

5.3 IMPLIKASI TERAPAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan dipengaruhi oleh Kepuasan Konsumen. Adapun implikasi terapan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kualitas Layanan

Dalam penelitian ini, tanggapan responden terendah ada pada indikator Rumah Makan Geprek Benu memiliki fasilitas fisik pendukung seperti toilet, ruang makan yang nyaman dan bersih serta pariran yang luas. Bagi pihak pemasar agar lebih memperhatikan dan meningkatkan kualitas layanan yang terbaik dan tepat waktu serta memperhatikan fasilitas fisik yang ada sehingga semakin banyak konsumen yang datang berkunjung ke Rumah Makan Geprek Benu.

2. Kepercayaan konsumen

Dalam penelitian ini, tanggapan responden terendah ada pada indikator Kualitas rasa yang ada pada rumah makan geprek benu dapat dipercaya. Bagi pihak pemasar, agar lebih meningkatkan kualitas rasa sehingga konsumen yang berkunjung merasa puas menikmati hidangan tersebut.