

## **BAB VI**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dengan judul “Hubungan Kepuasan Konsumen dengan Kualitas Pelayanan di Warung Nasi Men Weti Sanur” maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Penilaian kualitas pelayanan di Warung Nasi Men Weti berdasarkan faktor fisik, daya tanggap dan hygiene sanitasi mendapatkan hasil dengan kategori puas.
2. Kualitas pelayanan berdasarkan faktor fisik, keandalan, daya tanggap, kepastian, empati, dan hygiene sanitasi memiliki hubungan yang signifikan dengan tingkat korelasi cukup kuat dan searah terhadap kepuasan konsumen di Warung Nasi Men Weti.
3. Kualitas pelayanan secara keseluruhan memiliki hubungan yang signifikan dengan tingkat korelasi yang kuat dan searah dengan kepuasan konsumen di Warung Nasi Men Weti

#### **B. Saran**

Adapun saran yang disampaikan pada penelitian ini, yakni sebagai berikut :

1. Warung Nasi Men Weti diharapkan untuk dapat mempertahankan dan lebih meningkatkan kualitas pelayanan untuk konsumen baik dari kerapian karyawan karena hasil penilain dengan kategori cukup
2. Warung Nasi Men Weti sebaiknya juga memperhatikan tempat duduk jika sudah full dan mempersiapkan kembali atau secara cepat membereskan peralatan makan yang sudah digunakan oleh konsumen sebelumnya. Agar

tempat bisa digunakan untuk pengunjung yang baru datang. Selain itu juga sebaiknya memperhatikan kecepatan karyawan dalam melayani konsumen

3. Bagi peneliti berikutnya, agar dapat meningkatkan hasil penelitian ini dengan ruang lingkup yang lebih jelas serta menghubungkan variabel lainnya yang menjadi mempengaruhi kepuasan konsumen