

BAB V

KESIMPULAN

Artikel ini menjelaskan hasil, implikasi, dan rekomendasi berdasarkan analisis data, penulisan, dan pengujian hipotesis untuk mengidentifikasi potensi hubungan berdasarkan penelitian sebelumnya. Analisis ini dimaksudkan untuk membantu kurma blora jawa tengah menjadi salah satu restoran terbaik di daerah yang melayani masyarakat dan tetap bertahan di pasar.

5.1 Kesimpulan

Model ini dikembangkan untuk mempelajari kepuasan pelanggan hanya di kalangan pelanggan kurma blora jawa tengah. Penelitian ini menguji bagaimana pengaruh bukti fisik (bukt ifisik), ketergantungan (kehandalan), dan daya tanggap (daya tanggap) terhadap kepuasan pelanggan. Permasalahan utama dalam penelitian ini adalah apakah kualitas, bukti fisik, keandalan, dan daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan analisis data Bab IV dan uji hipotesis, H1, H2, dan H3 tidak berpengaruh signifikan. Masalahnya akan dijelaskan di bawah ini.

1. Analisis menggunakan Structural Equation Modeling (SEM) dengan menggunakan software AMOS 24 menunjukkan bahwa faktor fisik tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di Rumah Makan Kurma Blora Jawa Tengah.
2. Penelitian menemukan bahwa kehandalan tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Rumah Makan Kurma Blora Jawa Tengah dengan

menggunakan model persamaan struktural (SEM) menggunakan software AMOS 24.

3. Analisis Structural Equation Modeling (SEM) menggunakan software AMOS 24 menunjukkan tidak adanya pengaruh terhadap kepuasan konsumen di Rumah Makan Kurma Blora, Jawa Tengah.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian, penulis mengemukakan banyak gagasan:

1. Rumah Makan Kurma Blora secara aktif melakukan evaluasi kualitas pelayanan dan membandingkannya dengan kompetitor. Hal itu dilakukan agar harga Rumah Makan Kurma Blora naik, menandakan bahwa ini bukan satu-satunya restoran Indonesia. Rumah Makan Kurma Blora akan tetap menjadi favorit masyarakat dengan tetap menjaga pelayanan yang baik.
2. Karyawan Rumah Makan Kurma Blora mengutamakan pemenuhan kebutuhan pelanggan dan memberikan pelayanan yang tepat waktu dan akurat untuk menjamin kepuasan. Restoran harus meningkatkan fasilitasnya agar transaksi menjadi lebih menyenangkan bagi pelanggan. Hal ini juga dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan di restoran Rumah Makan Kurma Blora.
3. Peneliti bertujuan untuk memperluas objek penelitian di luar variabel kualitas layanan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih komprehensif

tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen dan memberikan informasi yang lebih baik untuk penelitian selanjutnya.

