

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.

1. Tingkat kepuasan konsumen pada kualitas produk di warung Sate Kambing Pak Syamsuri Maguwoharjo Depok Sleman berada pada kategori sangat puas. Hal ini ditunjukkan dari skor kenyataan konsumen lebih tinggi dibandingkan skor pada harapan konsumen ( $4107 > 3926$ ) dengan tingkat kepuasan sebesar 104,61%.
2. Tingkat kepuasan konsumen pada kualitas pelayanan di warung Sate Kambing Pak Syamsuri Maguwoharjo Depok Sleman berada pada kategori belum puas. Hal ini ditunjukkan dari skor harapan konsumen lebih tinggi dibandingkan skor pada kenyataan konsumen ( $2484 > 2179$ ) dengan tingkat kepuasan sebesar 87,72%.

#### **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diuraikan di atas maka dapat diberikan beberapa saran sebagai berikut.

##### **1. Bagi Pengelola di Warung Sate Kambing Pak Syamsuri**

- a. Pihak warung Sate Kambing Pak Syamsuri perlu meningkatkan lagi kualitas pelayanan karyawan yang dinilai masih belum puas oleh pelanggan dengan cara memberikan nomor antrian bagi pelanggan yang datang.

- b. Pihak warung Sate Kambing Pak Syamsuri hendaknya memberikan pelatihan-pelatihan kepada pelayan dan melakukan evaluasi secara berkala kepada karyawan, karena dampak terhadap peningkatan kualitas produk dan kualitas pelayanan tersebut dapat meningkatkan kepuasan konsumen yang akan membawa keuntungan bagi warung Sate Kambing Pak Syamsuri.
- c. Pihak warung Sate Kambing Pak Syamsuri hendaknya memiliki buku resep sebagai acuan dalam memasak sehingga kualitas rasa konsisten.

## **2. Bagi Peneliti Selanjutnya**

Bagi peneliti lain hendaknya melakukan penelitian dengan menggunakan teknik atau metode-metode penelitian lainnya dan dengan objek yang berbeda pula, sehingga akan dapat lebih menyempurnakan hasil penelitian ini.