

BAB V

PENUTUP

Dalam bab ini penulis menguraikan kesimpulan dan memberikan beberapa saran yang berhubungan dengan hasil penelitian penulis yang berjudul “pengaruh pelayanan *customer relations* PT. Sari Burger Indonesia (Burger King) terhadap tingkat kepuasan pelanggan”.

V.1 Kesimpulan

- a. Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis, dapat dilihat berdasarkan perhitungan uji korelasi bahwa terdapat perolehan hasil koefisien korelasi r sebesar 0,781, yang artinya terdapat hubungan positif yang kuat antara pelayanan *customer relations* PT. Sari Burger Indonesia (Burger King) dengan kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan hubungan yang signifikan antara kedua variabel tersebut.
- b. Dalam penelitian ini pelayanan *customer relations* dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, hal ini ditunjukkan dengan hasil uji regresi bahwa (a) = 2,880 dan (b) = 0,861 serta t hitung dan tingkat signifikansi = 0,000 dari tabel di atas diperoleh persamaan perhitungan $Y = 2,880 + 0,861X$ artinya jika pelayanan *customer relations* (Variabel X) nilainya 0, maka kepuasan pelanggan (Variabel Y) nilai positifnya sebesar 2,880 yang artinya jika pelayanan *customer relation* Burger King Cilandak Town Square mengalami kenaikan 1 poin maka kepuasan pelanggan akan mengalami kenaikan sebesar 0,861. Koefisien bernilai positif antara pelayanan *customer relations* dengan kepuasan pelanggan, maka semakin naik nilai pelayanan *customer relations* maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan.

- c. Dari hasil penelitian uji hipotesis, didapatkan hasil bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya semakin besar pengaruh pelayanan customer relations PT. Sari Burger Indonesia (Burger King) maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan, hal ini berdasarkan perolehan t hitung sebesar $12,387 >$ dari t tabel sebesar **1,658** yakni yang didapatkan dari tabel koefisien dengan taraf signifikan 10% .

V.2 Saran

- a. Sebagai restaurant cepat saji, sudah seharusnya pelayanan yang diberikan dilakukan secara cepat. Bukan hanya cepat tetapi harus cepat, tepat, sigap dan tanggap. Dari hasil pernyataan yang telah dibagikan kepada 100 responden, disana responden menyatakan bahwa kurangnya kecepatan, ketepatan dan kesiapan yang dilakukan oleh Burger King Cilandak Town Square.
- b. Pelanggan senang menikmati produk yang diberikan oleh Burger King. Oleh karena itu Burger King harus mempertahankan kualitas produk yang mereka tawarkan. Serta mempertahankan event-event promo atau diskon, karena itu juga mempengaruhi kepuasan pelanggan.
- c. Bentuk fisik fasilitas juga mempengaruhi kepuasan pelanggan, dimana pelanggan puas apabila fasilitas yang diberikan oleh Burger King lengkap. Mereka dapat menikmati makanan mereka didalam ruangan yang nyaman, bersih dan rapih.