

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 Sushi Rakyat terhadap kepuasan pelanggan”.

V.1 Kesimpulan

- a. Dari hasil penelitian yang dilakukan penulis, dapat dilihat berdasarkan perhitungan uji korelasi bahwa terdapat perolehan hasil koefisien korelasi r terdapat hubungan positif yang kuat antara pelayanan *customer relations* Sushi Rakyat terhadap 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 terdapat hubungan positif yang sangat kuat antara pelayanan *customer relations* dengan kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan hubungan yang signifikan antara kedua variabel.
- c. Dari hasil uji hipotesis, didapat hasil bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya semakin besar pengaruh pelayanan customer relations Sushi Rakyat maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan, hal ini berdasarkan perolehan dari tabel koefisien dengan taraf signifikan.

V.2 Saran

- a. Sebagai restaurant Jepang, 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 93 responden, disana responden menyatakan kurangnya kecepatan, ketepatan dan kesigapan yang dilakukan oleh pramusaji Sushi Rakyat Tangerang.
- b. Pelanggan senang menikmati produk yang diberikan Sushi Rakyat. Oleh karena itu Sushi Rakyat harus mempertahankan kualitas produk yang

mereka tawarkan. Serta mempertahankan 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 Sushi Rakyat lengkap. Mereka dapat menikmati makanan dan minuman mereka didalam ruangan yang memiliki fasilitas yang dibutuhkan oleh pelanggan dan memiliki ruangan yang nyaman, bersih dan rapih.
- d. Seharusnya Sushi Rakyat banyak membuka cabang restoran lain agar sushi rakyat lebih dikenal dan memudahkan pelanggan untuk menikmatisushi di tempat.

