

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan teknik analisis data yang peneliti lakukan mengenai *servicescape* dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada CV. Maju Ungu Kota Sukabumi, maka peneliti mengambil simpulan sebagai berikut:

5.1.1 Gambaran *Servicescape* pada CV. Maju Ungu Kota Sukabumi, melalui *ambient conditions, spatial layout and functionality, sign symbols artifacts* sebagai dimensi, berdasarkan garis kontinum memiliki nilai dikategori sangat tinggi dalam menciptakan kepuasan konsumen. Khususnya pada dimensi Ketersediaan perlengkapan yang disediakan Restoran Mamih Ungu (kursi, meja, wastafel, peralatan makan dll) sudah lengkap, artinya konsumen merasa bahwa perlengkapan yang disediakan mamih ungu sudah memenuhi kebutuhan konsumen. Hal ini dapat dibuktikan oleh hasil penyebaran kuesioner yang dilakukan kepada konsumen CV. Maju Ungu Kota Sukabumi yang menyatakan konsumen setuju terhadap *servicecsape* yang mendorong pada kepuasan konsumen.

5.1.2 Kualitas Pelayanan pada CV. Maju Ungu Kota Sukabumi, melalui bukti fisik, empati, keandalan, daya tanggap, jaminan sebagai dimensi berdasarkan garis kontinum memiliki nilai dikategori tinggi dalam menciptakan kepuasan konsumen dikarenakan memiliki garis kontinum

yang berada pada kategori sangat tinggi. Hal ini dapat dibuktikan oleh hasil penyebaran kuesioner yang dilakukan kepada konsumen CV. Maju Ungu Kota Sukabumi yang menyatakan konsumen setuju terhadap kualitas pelayanan yang mendorong pada kepuasan konsumen.

5.1.3 Kepuasan Konsumen pada CV. Maju Ungu Kota dengan kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali dan kesediaan merekomendasikan sebagai dimensi dapat dikatakan tinggi. Hal tersebut sesuai dengan hasil penyebaran kuesioner kepada konsumen CV. Maju Ungu Kota Sukabumi yang menyatakan konsumen merasa puas. Serta kepuasan konsumen pada CV. Maju Ungu Kota Sukabumi dinyatakan baik, dikarenakan memiliki nilai pada garis kontinum yang berada dikategori tinggi.

5.1.4 Berdasarkan hasil uji hipotesis secara parsial menunjukkan bahwa *servicescape* dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen pada CV. Maju Ungu Kota Sukabumi. Serta hasil pengujian hipotesis secara simultan, *servicescape* dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pada CV. Maju Ungu Kota Sukabumi. Hal tersebut dapat disimpulkan setelah pengujian hipotesis serta hal-hal lain yang mempengaruhi Kepuasan Konsumen pada CV. Maju Ungu Kota yang dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, dengan demikian bahwa pengaruh *servicescape* dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pengaruh yang kuat.

1.2 Saran

Berdasarkan dari simpulan diatas, maka peneliti memberikan saran kepada CV. Maju Ungu Kota Sukabumi. Adapun saran tersebut sebagai berikut:

- 1.2.1 Bagi Restoran CV. Maju Ungu Kota Sukabumi penelitian ini dapat memberikan informasi serta wawasan ilmu pembelajaran yang dapat digunakan untuk memperbaiki dan membantu perusahaan dalam menggunakan strategi pemasaran yang baik untuk perusahaan.
- 1.2.2 Bagi pihak lain penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi , bahan kajian dan menambah wawasan dalam melakukan penelitian serupa, serta dapat memberikan informasi, wawasan ,dan ilmu pengetahuan tentang pemasaran.
- 1.2.3 Peranan pihak manajemen pengelola pemasaran diperusahaan Restoran yang dapat mengkaji lebih lanjut untuk memperluas wawasan yang dapat mengembangkan ilmu manajemen pemasaran yang berkaitan dengan *Servicescape*, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Konsumen
- 1.2.4 Bagi peneliti selanjutnya, hendaknya untuk memperluas penelitian sehingga diperoleh informasi yang lebih lengkap tentang perhitungan-perhitungan yang dapat digunakan dalam bidang pemasaran mengenai *Servicescape*, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan konsumen