

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian ini, yaitu analisis kualitas pelayanan terhadap minat pembelian berulang pada rumah makan Bakso Mas Roy di kedua cabang dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan pada minat pembelian berulang pelanggan Bakso Mas Roy, dan dapat disimpulkan :

1. Tingkat Kualitas Pelayanan Bakso Mas Roy di Cabang Merr dan Dukuh Kupang adalah sebesar 60%, yang berarti sudah cukup baik tapi masih perlu banyak perbaikan.
2. Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan metode Servqual dan IPA, usulan perbaikan untuk manajemen Bakso Mas Roy Cabang Merr dan Dukuh Kupang adalah meningkatkan efisiensi teknis pembersihan meja setelah pelanggan selesai makan, serta memperbaiki fasilitas toilet yang sudah ada.

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan dalam penelitian ini, maka ada beberapa saran yang dapat peneliti berikan, yaitu :

1. Untuk memperoleh hasil studi yang lebih baik, maka perlu dilakukan uji kembali tentang faktor yang mempengaruhi minat pembelian berulang seorang pelanggan dengan menambahkan variabel bebas yang lebih banyak
2. Sebaiknya dilakukan evaluasi kualitas pelayanan secara berkala sehingga rumah makan Bakso Mas Roy dapat mengetahui kualitas pelayanan yang dirasa kurang

3. oleh pelanggan dan dapat meningkatkan minat pembelian berulang pelanggannya.