

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pengolahan data dan pembahasan hasil penelitian, dapat ditarik beberapa kesimpulan mengenai tingkat kepuasan konsumen Restoran Warung Wayangku terhadap kualitas pelayanan Restoran Warung Wayangku, yaitu :

1. Sebagian besar konsumen merasa tidak puas terhadap kualitas pelayanan Restoran Warung Wayangku.
2. Ketidakpuasan konsumen Restoran Warung Wayangku pada dimensi kualitas pelayanan, secara berurutan dari ketidakpuasan terbesar hingga ketidakpuasan terkecil yaitu *reliability* (96,8%), *empathy* (87,3%), *responsiveness* (85,7%), *assurance* (77,8%) dan terakhir *tangible* (77,8%).
3. Ketidakpuasan konsumen Restoran Warung Wayangku terhadap kualitas pelayanan Restoran Warung Wayangku terjadi karena konsumen memiliki harapan yang tergolong tinggi atas pelayanan yang akan diberikan dan Restoran Warung Wayangku tidak dapat memberikan pelayanan yang mengimbangi harapan tersebut.
4. Terdapat faktor-faktor yang menaikkan harapan konsumen yang membuat konsumen memiliki harapan yang tinggi terhadap pelayanan Restoran Warung Wayangku.

5. Faktor penilaian konsumen bahwa kesalahan pesanan merupakan tanggung jawab Restoran Warung Wayangku sepenuhnya menaikkan harapan konsumen Restoran Warung Wayangku secara signifikan. Konsumen yang memiliki penilaian tersebut sebanyak 60,4% memiliki *expected service reliability yang tinggi*, sebanyak 91,7% memiliki *expected service empathy yang tinggi*, sebanyak 93,8% memiliki *expected service responsiveness yang tinggi*, dan sebanyak 91,7% memiliki *expected service assurance yang tinggi*.
6. Faktor penilaian konsumen bahwa Restoran Warung Wayangku memiliki pelayanan yang lebih berkualitas akan menaikkan harapan konsumen dengan cukup signifikan. Konsumen dengan anggapan tersebut sebanyak 83,3% memiliki *expected service tangible yang tinggi* dan sebanyak 88,9% memiliki *expected service responsiveness yang tinggi*.
7. Faktor penilaian konsumen bahwa harga hidangan Restoran Warung Wayangku tergolong murah justru menaikkan harapan konsumen. Konsumen yang memiliki penilaian tersebut sebanyak 59,2% memiliki *expected service reliability yang tergolong tinggi*, dan sebanyak 89,8% memiliki *expected service tangible yang tinggi*.
8. Faktor penilaian konsumen bahwa gangguan yang terjadi merupakan situasi yang tidak dapat dikendalikan Restoran Warung Wayangku justru menaikkan harapan konsumen Restoran Warung Wayangku. Sebanyak 82,8% konsumen dengan anggapan tersebut memiliki *expected service empathy yang tinggi* dan sebanyak 89,7% memiliki *expected service responsiveness yang tinggi*.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan terhadap konsumen Restoran Warung Wayangku, maka beberapa saran yang dapat diberikan oleh peneliti sebagai berikut :

5.2.1 Saran Teoritis

1. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk melakukan pengukuran data penunjang mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi *expected service* dan *perceived service* yang sebelumnya belum dilakukan oleh peneliti yaitu *past experience* dan *temporary service intensifiers*. Hal ini dilakukan untuk mengetahui apakah faktor tersebut juga mempengaruhi *expected service* dan *perceived service* konsumen, sehingga dapat memperkaya data dan hasil penelitian selanjutnya.
2. Kepada peneliti selanjutnya, disarankan untuk membuat item alat ukur yang lebih mendetail disesuaikan dengan sampel penelitian agar informasi penelitian yang terjaring dapat lebih akurat dan aplikatif bagi perusahaan.

5.2.2 Saran Praktis

1. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada dimensi *reliability*, disarankan kepada Restoran Warung Wayangku untuk lebih konsisten dalam menepati janji-janji yang telah dibuat pada konsumen, diantaranya menyediakan

secara lengkap semua menu yang ditawarkan dalam daftar menu, apabila memiliki kesulitan dalam menyediakan menu tersebut, lebih baik menu tersebut tidak ditampilkan dalam daftar menu. Selain itu, Restoran Warung Wayangku disarankan untuk mengevaluasi secara rutin kinerja pegawai dalam melayani konsumen untuk meminimalisir kesalahan-kesalahan yang terjadi dalam pelayanan. Disarankan juga kepada manajemen Restoran Warung Wayangku untuk berkunjung dan menikmati pelayanan dari restoran lain yang sejenis untuk membandingkan dan mengevaluasi kualitas pelayanan yang dimiliki Restoran Warung Wayangku, informasi tersebut selanjutnya dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Restoran Warung Wayangku. Restoran Warung Wayangku juga disarankan untuk mulai melakukan promosi dan memasang iklan-iklan sehingga konsumen Restoran Warung Wayangku mengetahui dengan jelas fasilitas yang keunggulan Restoran Warung Wayangku yang kemudian akan menarik konsumen untuk datang berkunjung.

2. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada dimensi *empathy*, disarankan kepada Restoran Warung Wayangku untuk memberikan *training* atau pelatihan pada pegawai Restoran Warung Wayangku dalam menghadapi dan melayani konsumen, seperti *Sensitivity Training*, *Hospitality Training*, atau *Serving Guest Properly Training*.
3. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada dimensi *responsiveness*, disarankan kepada Restoran Warung Wayangku untuk memberikan *training* kepada pegawai Restoran Warung Wayangku seperti *Teamwork Training*

untuk melatih kemampuan pegawai bekerja dalam tim untuk memberikan pelayanan yang cekatan pada konsumen. Selain itu, apabila memungkinkan disarankan kepada Restoran Warung Wayangku untuk menambah jumlah pegawai yang memiliki peran sebagai *waiter/waitress*.

4. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada dimensi *assurance*, disarankan kepada Restoran Warung Wayangku untuk melakukan evaluasi pengetahuan pegawai Restoran Warung Wayangku mengenai menu, fasilitas, dan keunggulan Restoran Warung Wayangku dan memberi pelatihan mengenai cara berkomunikasi yang efektif pada konsumen termasuk bagaimana cara menghadapi komplain konsumen dengan baik, contohnya dengan memberikan *How to Take Order & Suggestive Selling and Handling Guest Complaint in Restaurant Training*.
5. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada dimensi *tangible*, disarankan kepada Restoran Warung Wayangku untuk dapat tetap mempertahankan standar rasa hidangan Restoran Warung Wayangku, serta jika memungkinkan menambah fasilitas-fasilitas yang disediakan untuk konsumen, seperti ruangan ber-AC, pemisahan area *smoking* dan *non-smoking*, dan menambah jumlah toilet. Selain itu, Restoran Warung Wayangku disarankan juga untuk memberikan perhatian lebih pada penampilan pegawai Restoran Warung Wayangku.

6. Disarankan kepada pemilik Restoran Warung Wayangku untuk membuat kotak saran sebagai sarana bagi konsumen untuk mengajukan keluhan dengan lebih jelas.