

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Kepuasan konsumen pada Restoran Phoenix di Bandung sangat penting untuk diperhatikan agar restoran tersebut dapat memiliki nilai tambah tersendiri.. Hal tersebut dipengaruhi oleh berbagai faktor, penelitian ini mengkaji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Restoran Phoenix di Bandung dengan kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan yang diberikan yang diberikan Restoran Phoenix kepada para konsumennya secara umum cukup baik. Hal ini terbukti dari rata-rata jawaban 100 responden pada variabel X (kualitas pelayanan) sebesar 3,7933 yang berarti cukup baik. Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang kuat menuju sempurna karena menurut perhitungan korelasi *pearson* didapatkan nilai korelasi (r) adalah 0,859 dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Restoran Phoenix di Bandung yang memiliki tingkat signifikansi 0,000 yang berarti bahwa $0.000 < 0.05$ H_0 ditolak.
2. Tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan Restoran Phoenix secara umum cukup memuaskan. Hal ini terbukti dari rata-rata jawaban 100 responden pada variabel Y (kepuasan konsumen) sebesar 3.7739 yang berarti cukup puas. Kepuasan konsumen akan bertambah jika kualitas pelayanannya ditingkatkan lagi.

3. Kualitas pelayanan (X) akan berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan konsumen pada Restoran Phoenix di Bandung (Y) sebesar 73,80 % dengan catatan variabel bebas kualitas pelayanan (X) konstan atau tetap.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian di atas, maka peneliti memberikan beberapa saran yang meliputi :

1. Kualitas pelayanan tersebut perlu ditingkatkan kualitasnya agar memberikan kepuasan konsumen yang lebih besar lagi pada Restoran Phoenix Bandung. Semakin besar kepuasan konsumen yang di dapat, maka akan semakin banyak konsumen yang datang ke Restoran, jika semakin banyak konsumen yang datang, maka *profit* yang didapat pun juga semakin bertambah.
2. Kepuasan konsumen merupakan salah satu faktor yang sangat penting untuk diperhatikan, oleh sebab itu jika ada kekurangan-kekurangan yang dimiliki Restoran Phoenix, maka harus segera secepatnya diperbaiki. Persaingan bisnis semakin ketat, untuk dapat bersaing dengan yang lain kita harus pintar dan cerdas mengambil hati konsumen, karena tanpa konsumen tidak akan bisa bertahan hidup usahanya apalagi usaha yang benar-benar di bidang jasa.
3. Pihak pengelola sebaiknya memperhatikan juga faktor-faktor apa saja lagi yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen selain faktor kualitas pelayanan.