

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari hasil yang telah diperoleh dari tabel-tabel yang terdapat pada Bab 4, maka dapat penulis simpulkan bahwa :

- Rata-rata yang menikmati hidangan di Miyazaki Japanese Restaurant kebanyakan pelajar/mahasiswa dan pegawai swasta, karena hal ini dapat dilihat dari jumlah usia dan status perkawinan responden. Hal ini mungkin disebabkan Miyazaki Japanese Restaurant menyediakan fasilitas “*all you can eat*” atau makan sepuasnya dengan harga yang relative terjangkau. Selain itu Miyazaki Japanese Restaurant juga memiliki cita rasa yang tinggi, sehingga banyak konsumen yang datang untuk menikmati hidangan.
- Pelayanan yang diberikan oleh sebuah restaurant memiliki peranan yang sangat penting bagi kepuasan yang dirasakan oleh konsumen. Hal ini dapat dilihat, karena sebagian besar responden yang menyatakan bahwa pelayanan merupakan pelayanan yang Sangat Penting dibandingkan dengan pelayanan lainnya. Namun dalam hal-hal tertentu juga, banyak responden menyatakan bahwa pelayanan tersebut Kurang Penting, karena mungkin hal tersebut tidak mengganggu dan tidak terlalu diperhatikan oleh responden tersebut, seperti halnya karyawan harus memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pelanggan, dll. Karena mungkin bagi mereka itu bukan hal utama yang mempengaruhi kepuasan

mereka saat menikmati hidangan di suatu restaurant. Berdasarkan hal-hal tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa Pelayanan yang diberikan oleh pihak Miyazaki Japanese Restaurant adalah merupakan hal yang Sangat Penting.

- Menurut para responden, kepuasan yang telah dirasakan sudah cukup baik, tetapi ada juga beberapa responden yang menyatakan bahwa mereka kurang puas dengan pelayanan yang diberikan, mungkin hal tersebut dikarenakan karyawan yang saat itu melayani mereka belum begitu terlatih. Dan hal lainnya juga menurut pendapat responden kurang memuaskan adalah karyawan kurang bersedia membantu para pelanggan, hal ini mungkin dikarenakan pekerjaan yang terlalu sibuk sehingga karyawan lupa untuk memenuhi permintaan pelanggan.
- Melalui analisa statistik, penulis mengetahui bahwa pengaruh kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen termasuk "*High (strong) association up to perfect association*". Jadi hipotesa yang diajukan penulis bahwa "*semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin puas konsumen*" adalah benar.

5.2 Saran

- Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Miyazaki Japanese Restaurant pada dasarnya sudah memenuhi kepuasan konsumen. Sekarang yang perlu diperhatikan adalah bagaimana caranya mempertahankan serta meningkatkan mutu dan efektivitas dari pelayanan ini. Sangat terasa

bahwa pentingnya keramahan, kesopanan, kecepatan, kebersihan, ketenangan, dll dalam suatu pelayanan, dapat mempengaruhi besar tidaknya kepuasan yang akan konsumen rasakan saat mereka menikmati hidangan.

- Mengingat bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen, maka langkah selanjutnya yang sangat penting adalah menjaga dan mempertahankan kepuasan yang konsumen rasakan saat ini, sehingga hal ini dapat menumbuhkan loyalitas mereka terhadap Miyazaki Japanese Restaurant. Karena itu, pihak Miyazaki Japanese Restaurant harus terus memperbaharui system pelayanan yang sudah dimilikinya agar kepuasan konsumen terus meningkat.