

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Bagian ini merupakan bagian terakhir dari laporan penelitian ini yang akan menyimpulkan hasil dari penelitian yang telah dibahas pada bab sebelumnya.

5.1. Kesimpulan

1. Bukti fisik (*tangibles*) tidak mempengaruhi kepuasan konsumen yang artinya bahwa bukti fisik yang ada di Rumah Makan Try Me Bandung kurang bersih, tampilan fisik kurang menarik, dan lain-lain yang membuat konsumen kurang puas. Contohnya ruangan rumah makan kurang bersih dan lain-lain.
2. Keandalan (*reliability*) tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen yang artinya bahwa keandalan yang dimiliki Rumah Makan Try Me Bandung kurang baik, seperti adanya beberapa kesalahan dalam pencatatan pesanan sehingga para konsumen merasa kecewa.
3. Daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen yang artinya bahwa daya tanggap yang diberikan Rumah Makan Try Me Bandung kepada para konsumennya sangat baik, seperti pelayanan yang diberikan tepat waktu sehingga konsumen tidak harus menunggu cukup lama.
4. Jaminan (*assurance*) tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen yang artinya jaminan yang diberikan oleh Rumah Makan Try Me Bandung kurang baik sehingga membuat beberapa konsumen merasa kecewa. Contohnya adanya

bahan makanan yang kualitasnya kurang baik sehingga konsumen merasa kurang terjamin kesehatannya.

5. Empati (*empathy*) tidak mempengaruhi kepuasan konsumen yang artinya empati konsumen terhadap Rumah Makan Try Me Bandung kurang baik. Seperti misalnya karyawan Rumah Makan Try Me kurang dapat memberikan informasi dengan jelas mengenai menu-menu makanan yang ada.

Hasil penelitian secara keseluruhan menjelaskan bahwa kualitas jasa mempengaruhi terhadap kepuasan konsumen, akan tetapi pengaruhnya sangat kecil. Hal ini dapat dilihat dari *adjusted R square* kualitas jasa sebesar 0,307 atau 30,7% mempengaruhi kepuasan konsumen dan sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya sebesar 0,693 atau 69,3%.

5.2. Implikasi Pemasaran

Dari hasil penelitian ini dapat diaplikasikan untuk meningkatkan kualitas jasa agar dapat meningkatkan kepuasan konsumen. Penelitian ini dapat memberikan implikasi bahwa perusahaan perlu lebih meningkatkan kualitas jasa dalam memberikan pelayanan kepada konsumen sehingga kepuasan konsumen tercapai. Apabila kualitas jasa yang diberikan sangat baik, maka konsumen akan merasa puas dan menjadi loyal, sedangkan apabila kualitas jasa yang diberikan buruk, maka akan menyebabkan kehilangan konsumen.

5.3. Saran

1. Para karyawan Rumah Makan Try Me Bandung harus dapat memberikan informasi secara jelas mengenai menu-menu yang ditawarkan dan lebih memahami kebutuhan spesifik dan meningkatkan perhatian kepada para konsumen agar kepuasan konsumen dapat tercapai.
2. Sarana tempat parkir agar diperluas karena tidak memadai, sehingga para konsumen yang membawa kendaraan dapat memarkirkan kendaraannya dengan mudah dan aman.
3. Pihak Rumah Makan Try Me Bandung harus mengupayakan agar terbebas dari kesalahan dalam pencatatan pesanan yang membuat para konsumen merasa kecewa. Selain itu juga pihak Rumah Makan Try Me harus dapat memberikan keyakinan kepada konsumen bahwa produk yang ditawarkan memiliki kualitas yang baik.
4. Responden yang diteliti masih terbatas sehingga perlu dikembangkan penelitian dengan sampel yang lebih besar dan beragam.