

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Profil responden

Dari 50 orang responden ternyata 29 orang (58%) wanita. Pada umumnya yang berkunjung ke rumah makan adalah konsumen yang berusia 20-30 tahun sebanyak 34 orang (68%), dengan pekerjaan sebagai wiraswasta sebanyak 15 orang (30%), pegawai swasta 15 orang (30%). Konsumen yang berkunjung kesini rata-rata berpenghasilan di atas Rp. 5.000.000,- sebanyak 28 orang (56%). Pada umumnya responden yang berkunjung merupakan responden yang memiliki pendidikan terakhir S1/akademi, yakni sebanyak 34 orang (68%).

2. Berdasarkan perhitungan yang telah dilakukan, didapat korelasi antara pelayanan penjualan dengan kepuasan konsumen, dengan r_s sebesar 0,550 yang terbukti bahwa terdapat pengaruh antara variabel pelayanan dan kepuasan konsumen. Dimana jika dilihat dari koefisien determinasi didapat K_d 30,25% kepuasan konsumen dipengaruhi oleh pelayanan sedangkan sisanya 69,75% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti.

3. Berdasarkan hasil penelitian, sebagian besar responden merasa puas dan pelayanan yang diberikan oleh rumah makan Sari Rasa Sambel Hejo sudah baik, tetapi ada pula beberapa *item* yang membuat responden merasa kurang puas, sehingga pihak rumah makan harus memperbaiki dan lebih memperhatikan lagi kinerja dari karyawannya. Maka dapat diambil kesimpulan tentang pelayanan rumah makan Sari Rasa Sambel Hejo adalah:

- Pelayanan rumah makan Sari Rasa Sambel Hejo yang baik
- Kesesuaian layanan dengan standard rumah makan yang baik
- Ketepatan waktu pelayanan kepada konsumen yang sudah baik
- Tidak memberikan informasi yang dibutuhkan konsumen dengan baik
- Petunjuk jalan menuju rumah makan yang kurang jelas
- Keamanan parkir harus lebih ditingkatkan
- Kesopanan dan keramahan karyawan harus lebih ditingkatkan.

5.2 Saran

Dengan melihat pada kenyataan-kenyataan yang ada, maka berikut ini dikemukakan beberapa saran dari penulis yang diharapkan dapat memberikan masukan bagi perusahaan dalam upaya memberikan kepuasan konsumen:

- Para karyawan sebaiknya mendapatkan pengarahan yang cukup agar mereka memiliki keahlian yang cukup baik pada saat melayani konsumen terutama dalam memberikan informasi yang dibutuhkan konsumen. Maka sudah menjadi kewajiban karyawan untuk membantu konsumen yang membutuhkan pertolongan dalam memberikan informasi.
- Memperketat keamanan kendaraan konsumen pada saat parkir. Sebab konsumen akan merasa tidak puas apabila merasa tidak nyaman pada saat dirinya sedang berada di rumah makan, sementara kendaraannya tidak aman berada di luar. Dengan memberikan keamanan yang lebih kepada konsumen maka perusahaan mampu meningkatkan kepercayaan konsumen.
- Sebaiknya pihak rumah makan masih perlu memperbaiki kualitas SDM nya, mengingat dapat dikatakan bahwa keramahan dan kesopanan karyawan dapat menjadi ujung tombak dari peningkatan jumlah pelanggan. Mungkin dengan memberikan pelatihan-pelatihan yang berkualitas bagi karyawannya sehingga kualitas SDM rumah makan Sari Rasa Sambel Hejo dapat lebih baik lagi.