

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan mengenai Rumah Makan “ X “ , maka dapat diambil simpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil perhitungan statistik mengenai analisis korelasi , maka didapat r_s sebesar + 0,9046 dan ini menunjukkan adanya hubungan yang kuat menuju sempurna antara variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen . Sedangkan pada pengujian hipotesis , disimpulkan adanya hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen , dimana nilai t hitung lebih besar daripada t tabel .

Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dengan menggunakan koefisien determinasi (k_d) yaitu sebesar 81,84 % dan sisanya sebesar 18,16 % dipengaruhi oleh faktor – faktor lain .

2. Untuk mengelola rumah makan ternyata membutuhkan hal – hal sebagai berikut :

- Membutuhkan persiapan yang matang dari segi kuantitas dan kualitas makanan yang disajikan , yang meliputi persediaan bahan baku makanan dan minuman , segi rasa makanan yang disajikan , dan pelengkap makanan seperti sambal dan kecap manis .

- Menjaga kedisiplinan seluruh karyawan , agar memberikan pelayanan yang terbaik kepada para konsumen , sehingga konsumen yang berkunjung dapat merasakan kepuasan .
- Pihak Rumah Makan harus selalu terbuka terhadap saran yang membangun , harus senantiasa mencari informasi dari rumah makan sejenis yang lain , agar dapat mengetahui kekurangan yang ada dan dapat memperbaikinya , sehingga dapat memberikan kepuasan kepada konsumen dan dapat meningkatkan laba .
- Menjaga ke higienisan di dalam ruangan dan di luar ruangan rumah makan , agar konsumen dapat merasa nyaman dalam menikmati hidangan yang disajikan .
- Melakukan koordinasi dengan pengurus lokasi setempat untuk menciptakan keamanan di sekitar rumah makan .

3. Berdasarkan pengamatan langsung dan melalui kuesioner yang dibagikan kepada para konsumen , dapat disimpulkan bahwa para konsumen menyukai hidangan makanan dan minuman , pelayanan yang diberikan , dan tempat / lokasi keberadaan perusahaan . Hal ini dapat dibuktikan dari hasil perhitungan statistik dan kuesioner dari para konsumen yang berkunjung ke Rumah Makan “ X “ .

5.2 Saran

1. Pihak pengelola Rumah Makan “ X “ diharapkan dapat mempertahankan kualitas yang sudah baik dari segi pelayanan serta dari segi makanan minuman yang disajikan , agar dapat mempertahankan kepuasan konsumen yang telah ada .
2. Para karyawan diharapkan mempertahankan atau meningkatkan rasa disiplin dalam bekerja dan melayani konsumen , agar konsumen dapat merasa nyaman dan puas , sehingga tercipta hubungan yang harmonis antara pihak rumah makan dengan konsumennya .
3. Pihak pengelola Rumah Makan “ X “ diharapkan menambah menu – menu baru yang inovatif dan berbeda dari rumah makan yang lain , agar konsumen tidak bosan .