

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka penulis memberikan kesimpulan sebagai berikut:

1. Seluruh indikator kinerja kualitas pelayanan memperoleh penilaian positif, sehingga diperoleh kesimpulan bahwa restoran “X” telah memberikan pelayanan yang berkualitas baik kepada para pelanggannya.
2. Terdapat pengaruh yang positif kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan restoran “X”. Hasil tersebut diperoleh berdasarkan *Significance t* yang menunjukkan nilai sebesar 0.000, yang berarti di bawah 0.05, sehingga dengan demikian H_0 ditolak dan H_1 diterima. Koefisien determinan sebesar 0,562 atau sebesar 56,2%. Hasil tersebut mengandung arti: kontribusi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan adalah sebesar 56,2%, terdapat kesenjangan sebesar 43,8% yang merupakan kontribusi variabel lain di luar penelitian ini terhadap kepuasan pelanggan.

5.2 Saran

Adapun saran-saran yang dapat diberikan oleh penulis kepada restoran “X” adalah sebagai berikut:

1. Penerapan harga sudah cukup baik dan terjangkau oleh sebagian besar pelanggan, perlu dipertimbangkan agar harga yang ditetapkan atas produknya sesuai dengan nilai yang dirasakan oleh konsumen yaitu tidak terlalu mahal

juga tidak terlalu murah dan perlu sering memberikan potongan harga (misalnya potongan harga khusus pelajar/mahasiswa) untuk sejumlah pembelian tertentu untuk lebih menarik minat mereka agar mereka lebih tertarik untuk datang lagi dan dimungkinkan mereka mengajak teman-teman mereka. Atau juga pemberian potongan harga untuk acara-acara tertentu, misalnya acara ulang tahun yang dilaksanakan di Restoran “X” pada hari kerja (selain hari sabtu dan minggu). Hal ini untuk mensubstitusikan keramaian pada malam minggu, agar malam-malam hari kerja juga ramai, karena selama ini hanya jam-jam makan siang saja yang ramai dikunjungi, sedangkan malam harinya tidak terlalu ramai.

2. Sebagian besar persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Restoran “X” adalah positif. Kualitas pelayanan yang sudah ada, sebagian besar dapat dirasakan oleh pelanggan yang berniat datang. Seluruh indikator pelayanan yang diberikan oleh restoran “X”, hanya lokasi yang kurang disukai pelanggan. Untuk itu, perlu benar-benar dilakukan perbaikan terhadap kegiatan yang berhubungan dengan penempatan lokasi di tempat yang lebih strategis dan mudah terjangkau, terutama dalam hal perparkiran. Meskipun lokasi yang ada mempunyai nilai dan kesan cukup besar mempengaruhi nilai pelanggan namun secara statistik justru memiliki nilai yang kecil, maka sarana lokasi yang sudah ada perlu diperbesar dan diperbaiki agar dapat menciptakan suasana yang nyaman dan tenang bagi pelanggan. Dari indikator pelayanan yang sudah memberikan kontribusi positif di benak pelanggan, sebaiknya tetap dijaga dan senantiasa ditingkatkan.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Adapun keterbatasan-keterbatasan yang penulis rasakan selama proses pengumpulan data, yaitu :

1. Terdapat beberapa responden yang menolak mengisi kuesioner.
2. Terdapat beberapa kuesioner yang kurang lengkap pengisiannya.