

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan di rumah makan Lumpia Semarang jalan Badak Singa No.21 Bandung, maka dapat dikemukakan beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan dimensi kualitas pelayanan di rumah makan Lumpia Semarang Bandung :

- ✓ *Tangibles* (fasilitas yang ditawarkan dalam bentuk fisik) meliputi peralatan yang modern, fasilitas fisik yang menarik secara visual, dan materi-materi pelayanan yang menarik secara visual di rumah makan Lumpia Semarang. Pernyataan di atas memperoleh kurang tanggapan yang baik dari konsumen rumah makan Lumpia Semarang Bandung. Hal ini terlihat dari nilai α yang diperoleh dari analisis regresi adalah 0,171 berarti $\alpha > 0,05$, artinya tidak ada pengaruh antara dimensi kualitas *tangibles* dan dimensi kepuasan *tangibles*.
- ✓ *Reliability* (konsistensi dan keandalan jasa) dalam hal ini ketepatan dan kesesuaian yang diberikan karyawan rumah makan Lumpia Semarang meliputi ketika konsumen datang ke rumah makan, karyawan langsung mencarikan tempat duduk dan memberikan menu makanan serta rumah makan Lumpia Semarang menyediakan pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan. Pernyataan di atas kurang memperoleh tanggapan yang baik dari konsumen rumah makan Lumpia Semarang Bandung. Hal ini terlihat dari nilai α yang diperoleh dari analisis

regresi adalah 0,256 berarti $\alpha > 0,05$, artinya tidak ada pengaruh antara dimensi kualitas *reliability* dan dimensi kepuasan *reliability*.

- ✓ *Responsiveness* (kesigapan dan cepat tanggapnya pelayanan yang diberikan petugas) meliputi karyawan rumah makan Lumpia Semarang memberitahukan konsumen, kapan pastinya layanan akan diberikan dan karyawan selalu bersedia membantu konsumen. Pernyataan di atas kurang memperoleh tanggapan yang baik dari konsumen rumah makan Lumpia Semarang Bandung. Hal ini terlihat dari nilai α yang diperoleh dari analisis regresi adalah 0,741 berarti $\alpha > 0,05$, artinya tidak ada pengaruh antara dimensi kualitas *responsiveness* dan dimensi kepuasan *responsiveness*.
- ✓ *Assurance* (keterampilan dan keramahan petugas serta jaminan keamanan bagi pengguna jasa) meliputi karyawan menghitung bon pembayaran dengan teliti dan jujur serta karyawan memiliki pengetahuan memadai untuk menjawab konsumen. Pernyataan di atas memperoleh tanggapan yang baik dari konsumen rumah makan Lumpia Semarang Bandung. Hal ini terlihat dari nilai α yang diperoleh dari analisis regresi adalah 0,008 berarti $\alpha < 0,05$, artinya ada pengaruh antara dimensi kualitas *assurance* dan dimensi kepuasan *assurance*.
- ✓ *Empathy* (sikap yang simpatik dan komunikatif yang dilakukan petugas dan pemahaman petugas terhadap kebutuhan konsumen) meliputi karyawan melayani sesuai dengan keinginan konsumen dan karyawan siap melayani ketika dipanggil atau dibutuhkan oleh konsumen. Pernyataan di atas memperoleh tanggapan yang baik dari konsumen rumah makan Lumpia Semarang Bandung. Hal ini terlihat dari nilai α yang diperoleh dari analisis regresi adalah 0,009 berarti $\alpha < 0,05$,

artinya ada pengaruh antara dimensi kualitas *emphaty* dan dimensi kepuasan *emphaty*.

2. Kepuasan konsumen rumah makan Lumpia Semarang Bandung kurang baik, ini terbukti dari sebagian besar nilai α yang diperoleh dari analisis regresi $> 0,05$ yaitu untuk dimensi *tangibles* 0,171, dimensi *reliability* 0,256, dan dimensi *responsiveness* 0,741, sedangkan hanya dimensi *assurance* 0,008 dan dimensi *emphaty* 0,009 yang berpengaruh terhadap dimensi kepuasan konsumen dengan $\alpha < 0,05$. Jadi, dapat disimpulkan bahwa dimensi kepuasan konsumen rumah makan Lumpia Semarang Bandung kurang baik.

3. Dalam penelitian ini menggunakan uji analisis regresi dimana uji analisis ini menguji pengaruh variabel *independent* yang mempengaruhi variabel *dependent*. Hipotesis akan diterima jika $\alpha < 0,05$ yang berarti adanya hubungan antara variabel *independent* yang mempengaruhi variabel *dependent*. Sedangkan hipotesis akan ditolak jika $\alpha > 0,05$ yang berarti tidak adanya hubungan antara variabel *independent* yang mempengaruhi variabel *dependent*. Dilihat dari nilai α yang sebagian besar lebih dari 0,05 ($\alpha > 0,05$), maka hipotesis akan ditolak, yang berarti tidak adanya hubungan antara variabel *independent* (dimensi kualitas pelayanan) yang mempengaruhi variabel *dependent* (dimensi kepuasan konsumen).

5.2 Implikasi Manajemen

Dari hasil penelitian ini dapat membantu pemasar untuk mengetahui bahwa dimensi kualitas pelayanan sangat penting dalam menentukan dimensi kepuasan yang dirasakan setiap konsumen. Dimensi kualitas pelayanan adalah fasilitas yang ditawarkan dalam bentuk fisik (*tangibles*), konsistensi dan keandalan jasa (*reliability*), kesigapan dan

cepat tanggapnya pelayanan yang diberikan petugas (*responsiveness*), keterampilan dan keramahan petugas serta jaminan keamanan bagi pengguna jasa (*assurance*), serta sikap yang simpatik dan komunikatif yang dilakukan petugas dan pemahaman petugas terhadap kebutuhan konsumen (*emphaty*) yang dapat mempengaruhi dimensi kepuasan konsumen (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan emphaty*).

Penelitian ini dapat memberikan implikasi bahwa harus ada suatu kerja sama yang baik antara pihak Manajemen Sumber Daya Manusia dengan pihak Manajemen Pemasaran agar dimensi dari kualitas pelayanan dapat berpengaruh terhadap dimensi kepuasan konsumen, serta pemasar perlu mempertimbangkan dimensi kualitas pelayanan atau kinerja yang diberikan pihak rumah makan sesuai dengan harapan konsumen, maka konsumen akan merasa puas dan loyal pada rumah makan tersebut dan pada akhirnya konsumen tersebut akan menceritakan tentang hal-hal positif yang diperoleh dari rumah makan tersebut kepada teman atau saudaranya. Tetapi sebaliknya, bila kinerja yang diberikan oleh pihak rumah makan tidak sesuai dengan harapan konsumen, maka konsumen merasa tidak puas dan memiliki *image* buruk tentang rumah makan tersebut, pada akhirnya akan merusak citra dari rumah makan tersebut.

5.3 Saran

Menurut Parasuraman, dimensi kualitas pelayanan adalah *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan emphaty*. Akan tetapi, dari hasil penelitian ada dimensi kualitas yang berpengaruh dan tidak berpengaruh terhadap dimensi kepuasan. Maka, untuk mencapai kepuasan yang maksimal dimensi yang tidak berpengaruh (*tangibles,*

reliability, responsiveness) perlu diperbaiki, sedangkan dimensi yang berpengaruh (*assurance, dan empathy*) perlu ditingkatkan dan dipertahankan.

Dari hasil penelitian dan pembahasan, serta kesimpulan yang telah dikemukakan, maka penulis hendak memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi masukan yang berguna bagi perusahaan yaitu :

1. Untuk dimensi *tangibles* (fasilitas fisik) meliputi peralatan yang modern, fasilitas fisik yang menarik secara visual, dan materi-materi pelayanan yang menarik secara visual di rumah makan Lumpia Semarang, maka pihak manajemen rumah makan Lumpia Semarang perlu memperbaiki dimensi *tangibles*. Diantaranya, adalah :

- ✓ Peralatan yang tidak modern.

Usulan : Pihak rumah makan menambah peralatan-peralatan yang modern dan lebih memperhatikan kelengkapan seluruh peralatan rumah makan Lumpia Semarang.

- ✓ Fasilitas fisik yang tidak menarik secara visual.

Usulan :

1. Ruangannya rumah makan lebih diperhatikan kebersihannya dengan cara mempekerjakan karyawan sebagai *cleaning service* khusus untuk membersihkan ruangan rumah makan.
2. Lebih memperhatikan seluruh fasilitas yang terdapat di rumah makan dengan baik (seperti pencahayaan ruangan yang baik, ventilasi yang baik, dinding ruangan yang dicat bersih dan tidak kotor, dan lain sebagainya).

- ✓ Materi-materi pelayanan di rumah makan Lumpia Semarang yang tidak menarik secara visual.

Usulan : Frekuensi penyebaran brosur rumah makan Lumpia diperbanyak dan brosur rumah makan dibuat lebih menarik lagi (seperti logo, warna, dan tulisan).

2. Dalam rangka memperbaiki dimensi *reliabilty* (keandalan) :

- ✓ Ketika konsumen datang ke rumah makan, karyawan tidak langsung mencarikan tempat duduk dan memberikan menu makanan.

Usulan :

1. Pihak manajemen lebih mendisiplinkan karyawan agar karyawan lebih sigap ketika konsumen datang ke rumah makan Lumpia Semarang.
 2. Menambah tenaga kerja agar bisa lebih mudah dalam membagi-bagi tugas dari pihak manajemen
- ✓ Rumah makan Lumpia Semarang tidak menyediakan pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan.

Usulan :

1. Pembuatan jadwal pembagian tugas karyawan, agar tidak terjadi adanya saling melempar tanggung-jawab.
2. Menambah tenaga kerja agar proses pelayanan bisa dikerjakan lebih cepat sesuai dengan waktu yang dijanjikan.

3. Dalam rangka memperbaiki dimensi *responsiveness* (daya tanggap) :

- ✓ Karyawan rumah makan Lumpia Semarang tidak memberitahu konsumen, kapan pastinya layanan akan diberikan.

Usulan :

1. Lebih mendisiplinkan karyawan agar bisa melayani konsumen dengan baik.

2. Lebih mendidik karyawan dengan mengajari cara melayani konsumen dengan baik.
- ✓ Karyawan rumah makan Lumpia Semarang tidak selalu bersedia membantu konsumen.

Usulan :

1. Menambah tenaga kerja agar karyawan lebih berkonsentrasi pada pekerjaannya.
2. Mendidik karyawan dengan mengajari cara berkomunikasi dengan konsumen, sehingga jika konsumen membutuhkan sesuatu, karyawan tersebut bersedia membantu.

4. Dalam rangka mempertahankan dan meningkatkan dimensi *assurance* (jaminan) :

- ✓ Karyawan menghitung bon pembayaran teliti dan jujur.

Usulan : Pihak manajemen lebih mendidik dan mendisiplinkan karyawan agar karyawan mengetahui cara menghitung bon dengan teliti dan jujur.

- ✓ Karyawan memiliki pengetahuan memadai untuk menjawab konsumen.

Usulan : Pihak manajemen lebih mendidik karyawan dengan cara memberikan pengetahuan lebih mengenai menu makanannya pada karyawan.

5. Dalam rangka mempertahankan dan meningkatkan dimensi *emphaty* (empati) :

- ✓ Karyawan melayani sesuai dengan keinginan konsumen.

Usulan : Pihak manajemen lebih mendidik karyawan dengan memberikan pengetahuan dan tidak melakukan sesuatu sebelum paham benar apa yang diminta oleh konsumen tersebut.

- ✓ Karyawan siap melayani ketika dipanggil atau dibutuhkan konsumen.

Usulan :

1. Mendisiplinkan karyawan agar karyawan lebih siap melayani ketika dipanggil atau dibutuhkan karyawan.
2. Menambah tenaga kerja agar karyawan bisa lebih berkonsentrasi pada pekerjaannya.