

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan teknik analisis yang telah dilakukan pada bab IV, dengan responden berjumlah 50 orang maka penulis dapat menarik kesimpulan mengenai pengaruh mutu produk terhadap kepuasan pelanggan di Rumah Makan khas Sunda Saung Lingkar sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil kuesioner mengenai profil responden, dapat diketahui bahwa secara umum konsumen Rumah Makan khas Sunda Saung Lingkar berjenis kelamin pria sebanyak 35 orang (70%), dengan usia berkisar antara 21 – 30 tahun sebanyak 31 orang (62%), dengan pendidikan lulus SMA sebanyak 35 orang (70%), dan umumnya berstatus belum menikah sebanyak 34 orang (68%), dengan pengeluaran rata – rata perbulan dibawah 2.500.000 sebanyak 36 orang (72%), secara umum konsumen Rumah Makan khas Sunda Saung Lingkar berasal dari Bandung Barat sebanyak 22 orang (44%), dengan pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa sebanyak 28 orang (56%), umumnya responden lebih sering berkunjung pertama kali sebanyak 22 orang (44%), dan dengan mengajak teman sebanyak 22 orang (44%), dengan waktu berkunjung tidak tentu atau sekitar pukul 18.00-22.00 sebanyak 22 orang (44%), dan umumnya responden mendapat

informasi tentang Rumah Makan khas Sunda Saung Lingkar dari teman / keluarga sebanyak 31 orang (62%).

2. Berdasarkan hasil analisis, tanggapan responden terhadap mutu produk yang disediakan oleh Rumah Makan khas Sunda Saung Lingkar secara umum sudah baik. Hal – hal tersebut dapat dilihat dari sebanyak 33 orang (66%) menyatakan kelezatan makanan dan minuman memuaskan, 22 orang (44%) menyatakan penyajian makanan dan minuman memuaskan, 23 orang (46%) menyatakan jumlah makanan dan minuman yang ditawarkan memuaskan, 28 orang (56%) menyatakan keistimewaan makanan penutup cukup memuaskan, 23 orang (46%) menyatakan kelengkapan makanan dan minuman memuaskan, 20 orang (40%) menyatakan kesesuaian harga dengan makanan yang disediakan cukup memuaskan, 22 orang (44%) menyatakan rasa makanan dan minuman memuaskan, 23 orang (46%) menyatakan kesesuaian menu dengan produk yang disajikan cukup memuaskan, 24 orang (48%) menyatakan kesesuaian produk dengan ukuran cukup memuaskan, 28 orang (56%) menyatakan keadaan makanan saat disajikan memuaskan, 21 orang (42%) menyatakan keadaan makanan saat disajikan cukup memuaskan, 20 orang (40%) menyatakan kesegaran sayuran saat dihidangkan cukup memuaskan, 24 orang (48%) menyatakan kesegaran buah – buahan saat dihidangkan memuaskan, 25 orang (50%) menyatakan tata letak penyajian cukup memuaskan, 21 orang (42%) menyatakan hiasan

makanan dan minuman memuaskan, 24 orang (48%) menyatakan cara karyawan membawa makanan dan minuman cukup memuaskan, 22 orang (44%) menyatakan cara juru masak mengolah makanan dan minuman cukup memuaskan, 22 orang (44%) menyatakan kerapihan menu memuaskan, 27 orang (54%) menyatakan kemudahan membaca menu memuaskan, 25 orang (50%) menyatakan keindahan warna menu cukup memuaskan, 22 orang (44%) menyatakan kemudahan mendapatkan daftar menu cukup memuaskan

3. Berdasarkan hasil analisis, tanggapan responden terhadap kepuasan pelanggan yang timbul melalui mutu produk yang disediakan oleh Rumah Makan khas Sunda Saung Lingkar secara umum sudah memuaskan . Hal – hal tersebut dapat dilihat melalui kelezatan makanan dan minuman yang dinyatakan memuaskan oleh 22 orang (44%), kejujuran karyawan dinyatakan memuaskan oleh 19 orang (36%), citra perusahaan dinyatakan memuaskan oleh 21 orang (42%) memuaskan, keamanan kendaraan saat parkir dinyatakan memuaskan oleh 24 orang (48%), keamanan pengunjung saat berada di rumah makan dinyatakan memuaskan oleh 26 orang (52%), keamanan finansial di RM dinyatakan memuaskan oleh 26 orang (32%), kemudahan memperoleh tempat duduk dinyatakan sangat memuaskan oleh 25 orang (50%),kemudahan mendapatkan pelayanan dinyatakan sangat memuaskan oleh 25 orang (50%),kemudahan pembayaran dengan Credit Card/ATM dinyatakan sangat memuaskan oleh 22 orang

(44%), informasi mengenai menu dinyatakan memuaskan oleh 23 orang (46%), informasi mengenai saran dan kritik dinilai sangat memuaskan oleh 21 orang (42%), informasi mengenai apa saja pelayanan yang disediakan dinilai memuaskan oleh 19 orang (38%), tersedianya tempat parkir dinilai memuaskan oleh 21 orang (42%), posisi meja makan dinilai memuaskan oleh 27 orang (42%), fasilitas AC dinilai memuaskan oleh 22 orang (44%), keahlian karyawan menghidangkan makanan dan minuman dinilai sangat memuaskan oleh 23 orang (46%), keahlian karyawan menghidangkan makanan dan minuman dinilai sangat memuaskan oleh 21 orang (42%), variasi makanan dan minuman dinilai sangat memuaskan oleh 25 orang (50%), keramahan karyawan saat menyambut tamu dinyatakan sangat memuaskan oleh 21 orang (42%), kerapihan pakaian karyawan dinilai sangat memuaskan oleh 19 orang (38%), etika penyajian makanan dan minuman dinilai cukup memuaskan oleh 20 orang (40%).

4. Berdasarkan hasil analisis perhitungan diketahui bahwa  $r_s$  sebesar 0.143, hal ini menunjukkan bahwa hubungan positif antara mutu produk ( $x$ ) dengan kepuasan pelanggan ( $y$ ) berada pada tingkat korelasi yang lemah.
5. Dari perhitungan uji signifikansi dengan  $\alpha = 0.05$  % dengan jumlah sampel sebanyak 50 orang, maka diperoleh  $t_{hitung} = 1.001 > t_{tabel} = 0.279$  artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Jadi dapat ditarik kesimpulan

bahwa pengaruh mutu produk terhadap kepuasan pelanggan cukup berpengaruh.

6. Dari perhitungan rumus koefisien determinasi dengan  $r_s=0.143$  maka diperoleh  $KD=2.045\%$ . Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa pengaruh mutu produk terhadap kepuasan pelanggan yaitu  $2.045\%$  dan sisanya  $97.955\%$  dipengaruhi oleh faktor lain.
7. Ada beberapa dari mutu produk yang disediakan oleh Rumah Makan khas Sunda Saung Lingkar yang dirasakan kurang memuaskan. Hal ini terlihat dari adanya tanggapan yang kurang memuaskan dari pelanggan yang menjadi responden atas penyebaran yang dilakukan penulis, antara lain keistimewaan makanan penutup  $56\%$ , kesesuaian harga dengan makanan dan minuman yang disediakan  $40\%$ , kesesuaian menu dengan produk yang disajikan  $46\%$ , kesesuaian produk dengan ukuran  $48\%$ , keadaan makanan saat dibawa pulang  $42\%$ , keadaan sayuran saat dihidangkan  $40\%$ , tata letak penyajian  $50\%$ , cara karyawan membawa makanan dan minuman  $48\%$ , cara karyawan mengolah makanan dan minuman  $44\%$ , keindahan warna menu  $50\%$ , kemudahan mendapatkan menu  $44\%$
8. Ada Gap antara harapan dan kenyataan dari kepuasan pelanggan terhadap mutu produk Rumah Makan khas Sunda Saung Lingkar. Ini dapat terlihat dari tidak tercapainya nilai maksimum yaitu nilai 5. Disini terlihat bahwa nilai Mean dari Mutu Produk adalah 3.7 sedangkan nilai dari Kepuasan Pelanggan adalah 4.2.

## **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan penulis, maka penulis ingin memberikan saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi Rumah Makan khas Sunda Saung Lingkar. Saran – saran tersebut antara lain:

1. Karena Mutu Produk sangat berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan maka RM Saung Lingkar harus terus meningkatkan Mutu Produknya dengan cara memperbaiki semua yang dianggap kurang memuaskan oleh para pelanggan seperti : keistimewaan makanan penutup, kesesuaian harga dengan makanan dan minuman yang disediakan, kesesuaian menu dengan produk yang disajikan, kesesuaian menu dengan produk yang disediakan, kesesuaian produk dengan ukuran, keadaan makanan saat dibawa pulang, keadaan sayuran saat dihidangkan, tata letak penyajian, cara karyawan membawa makanan dan minuman, cara karyawan mengolah makanan dan minuman, keindahan warna menu, kemudahan mendapatkan menu.
2. Mempertahankan Mutu Produk yang dianggap memuaskan oleh para pelanggan seperti : kelezatan makanan dan minuman, penyajian makanan dan minuman, jumlah makanan dan minuman, kelengkapan makanan dan minuman, rasa makanan dan minuman, keadaan makanan saat disajikan, kesegaran buah-buahan, hiasan makanan dan minuman, kerapihan menu, kemudahan membaca menu,
3. Karena Mutu Produk sangat berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan maka pihak manajemen Rumah Makan juga perlu mengetahui mutu

produk yang disediakan sudah sesuai belum dengan harapan pelanggannya dengan cara menyediakan tempat saran dan kritik atau melakukan survey dengan memberikan kuesioner pada para pelanggannya. Dengan cara itu pihak manajemen dapat mengevaluasi mutu produknya sehingga kepuasan pelanggan dapat terus ditingkatkan