

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

1. Berdasarkan data yang diperoleh dari pendapat umum, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di Restoran Shin Men Cihampelas Walk, Bandung terhadap loyalitas konsumen adalah sebagai berikut:
 - Dilihat dari sisi *Tangible*, mutu makanan berkualitas karena semua menu makanan menggunakan bahan-bahan yang berkualitas baik, keindahan dekorasi dinilai sesuai dengan konsep makanan Jepang, serta penampilan dari karyawan Restoran Shin Men dapat dikatakan cukup rapi sehingga menambah nilai bagi restoran Shin Men.
 - Dilihat dari sisi *Reliability*, ketepatan waktu dalam menyambut pelanggan dapat dilihat dari kesiapan para pegawai dalam menyambut pelanggan yang akan masuk ke restoran, kecepatan makanan terhidang sangat tergantung dari koki yang handal dan peralatan-peralatan masak yang canggih, kecepatan dalam menangani keluhan pelanggan dilihat dari para pegawai yang selalu siap sedia bila pelanggan mengeluh dan akan langsung menangani keluhan tersebut, dan sikap karyawan dalam mempersiapkan tempat duduk selalu sigap dalam melayani setiap pelanggan yang datang.
 - Dilihat dari sisi *Assurance*, jaminan mutu dapat dilihat dari standarisasi makanan, kesopanan dilihat dari pihak perusahaan yang selalu merekrut pekerja yang berpendidikan, dan jaminan waktu yang diberikan kepada pelanggan adalah cepat agar pelanggan tidak menunggu terlalu lama.
 - Dilihat dari *Responsiveness*, pelayanan karyawan adalah baik karena mendapatkan pelatihan melalui cara bersikap dalam melayani pelanggan, keramahan karyawan dilihat dari para karyawan restoran yang supel dan murah senyum, pengetahuan karyawan akan menu makanan tentang menu makanan sangatlah baik karena setiap pegawai diberikan pelatihan

terlebih dahulu sebelum diterjunken untuk melayani konsumen..

- Dilihat dari *Empathy*, kepedulian karyawan dalam membersihkan tempat dapat dilihat dari kebersihan interior dan eksterior restoran , kepedulian karyawan dalam menyiapkan menu makanan adalah sangat cepat dilihat dari pelanggan yang sudah mendapatkan tempat dan langsung mendapatkan menu makanan, kepedulian karyawan dalam menyiapkan makanan dilihat dari kesiapan karyawan yang sigap dalam melayani pesanan pelanggan .

2. Loyalitas konsumen pada Restoran Shin Men, Bandung bergantung pada beberapa hal sebagai berikut:

- Konsumen Restoran Shin Men menanggapi mutu makanan, dekorasi, dan kerapian pegawai ini terjamin, indah, dan rapi.
- Konsumen menilai kehandalan karyawan Restoran Shin Men dalam menangani pelanggannya adalah terlatih dalam melakukan tugas-tugasnya.
- Konsumen memiliki keyakinan tentang adanya jaminan mutu makanan, kesopanan pegawai, dan jaminan kecepatan waktu penyajian makanan.
- Konsumen melihat para karyawan Shin Men memiliki tanggung jawab yang tinggi atas pelayanan mereka kepada konsumen.
- Konsumen menyadari bahwa karyawan peduli akan pelanggan yang datang dan langsung melayani mereka.

3. Kualitas Pelayanan Restoran Shin Men Cabang Cihampelas *Walk*, Bandung memberikan pengaruh cukup tinggi terhadap konsumen karena dapat menarik konsumen serta membentuk loyalitas konsumen.

5.2 Saran

Dengan adanya kesimpulan yang sudah diambil, maka penulis mencoba memberikan beberapa saran sebagai bahan pertimbangan dan masukan bagi Restoran Shin Men untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan sehingga konsumen menjadi loyal. Saran-saran yang didapat dari komentar maupun dari penelitian yang dilakukan penulis adalah sebagai berikut:

1. Untuk kerapian penampilan karyawan sudah cukup rapi, dikarenakan seluruh pegawai mengenakan seragam yang sudah disediakan oleh Restoran Shin Men. Tetapi Restoran Shin Men perlu memperhatikan penggantian baju kerja karyawan secara periodik, agar penampilan karyawan Restoran Shin Men tetap terlihat rapi.
2. Untuk ketepatan waktu karyawan Shin Men dalam menyiapkan tempat duduk sudah cukup cepat tetapi alangkah baiknya jika karyawan yang bertugas dalam menerima tamu lebih meningkatkan koordinasinya dengan karyawan lain yang bertugas untuk melayani tamu. Dalam hal penyediaan makanan oleh karyawan lebih ditingkatkan lagi kecepatannya dalam menghidangkan makanan. Hal ini disebabkan bahwa pelanggan yang menunggu lama sebaiknya diberi makanan ringan sementara menunggu makanan yang mereka pesan. Koordinasi antara koki dan pelayan yang menghidangkan makanan.
3. Dalam menangani keluhan pelanggan, karyawan Restoran Shin Men sudah bisa melayani pelanggan yang mengeluh dalam hal makanan maupun keluhan lainnya dengan cukup baik. Karyawan restoran juga harus lebih teliti dalam menerima order untuk meminimalisasi kesalahan pesanan.
4. Dari koefisien determinasi 67.5%, maka ada pengaruh lain sebesar 32.5% yang perlu diteliti lebih lanjut seperti penetapan harga dan promosi dengan pengaruhnya terhadap loyalitas konsumen Restoran Shin Men, Bandung.