

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data kepuasan konsumen Rumah Makan “X” di Kota Bandung, serta pembahasannya, dapat disimpulkan bahwa :

1. Mayoritas konsumen di Rumah Makan “X” yang menjadi responden dalam penelitian ini merasa tidak puas terhadap kualitas layanan jasa Rumah Makan ”X” di Kota Bandung secara keseluruhan.
2. Mayoritas konsumen di Rumah Makan “X” yang menjadi responden dalam penelitian ini merasa tidak puas pada dimensi kualitas layanan jasa dengan urutan ketidakpuasan yang dirasakan konsumen berikut : *responsiveness*, *assurance*, *reliability*, *emphaty* dan *tangibles*.

#### 5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian secara keseluruhan, peneliti mengajukan beberapa saran teoritis sebagai berikut :

##### 5.2.1. Saran Teoritis

1. Disarankan bagi peneliti selanjutnya yang hendak meneliti kepuasan konsumen untuk lebih memperhatikan item-item dalam alat ukur agar lebih sesuai dengan tempat yang hendak diteliti.
2. Disarankan bagi peneliti selanjutnya yang hendak meneliti kepuasan konsumen untuk tidak bias dan lebih spesifik dalam pembuatan item alat ukur agar tergambar dengan jelas kepuasan konsumen yang hendak diteliti seperti apa.

### 5.2.2. Saran Praktis

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti mengajukan beberapa saran dibawah ini kepada pihak Rumah Makan “X” di Kota Bandung :

1. Pada dimensi *reliability*, disarankan agar pengelola Rumah Makan “X” dapat memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan dapat dipercaya. Rumah Makan “X” diharapkan untuk selalu mampu menyediakan makanan yang ditawarkan, ketika konsumen melakukan pemesanan karyawan diharapkan teliti untuk mencatat pesanan agar tidak terjadi kesalahan ketika memberikan pesanan kepada konsumen.
2. Pada dimensi *responsiveness*, disarankan agar pelayan Rumah Makan “X” untuk meningkatkan kesigapan dan kecekatan pelayanannya untuk membantu konsumen selama jam kerja seperti ketika konsumen meminta tambahan perlengkapan makanan yang di butuhkan atau ketika konsumen meminta tambahan makanannya.
3. Pada dimensi *assurance*, disarankan agar pelayan Rumah Makan “X” meningkatkan cara dalam melayani konsumen secara sopan baik secara berkata maupun bertindak dan selalu memberikan penjelasan kepada konsumen bahwa makanan yang disediakan Rumah Makan “X” *fresh*.
4. Pada dimensi *empathy*, disarankan Rumah Makan “X” meningkatkan kepedulian dalam melayani konsumen, misalnya mau mendengarkan saran dan keluhan yang diberikan konsumen
5. Pada dimensi *tangibles*, disarankan bagi pihak Rumah Makan “X” meningkatkan kualitas material fisik sehingga konsumen merasa nyaman berada di Rumah Makan “X”. Disarankan untuk selalu menjaga kebersihan ruangan terutama meja dan alat makannya, selain itu kebersihan toilet juga perlu diperhatikan.