

## BAB 6

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 6.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisis, maka dapat dibuat kesimpulan sebagai berikut:

1. Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan di Restoran Padang Sederhana , Jl Dr Djundjungan 120 Bandung adalah variabel-variabel penelitian Gap 5 (tabel 3.1).
2. Berdasarkan hasil perhitungan Gap 5, yaitu mengukur kesenjangan antara persepsi konsumen dan harapan konsumen. Pada perhitungan rata-rata Servqual ( $\overline{SQ_i}$ ) untuk tiap dimensi memiliki nilai di bawah nol. Pada pengujian hipotesis untuk tiap dimensi dan tiap variabel, diperoleh hasil bahwa nilai Z hitung untuk tiap dimensi dan tiap variabel berada pada daerah penolakan, dimana nilai Z hitung lebih kecil dari nilai Z tabel. Maka dapat disimpulkan bahwa Pelayanan yang diberikan Restoran Padang Sederhana , Jl Dr Djundjungan 120 Bandung belum memuaskan konsumen.
3. Berdasarkan hasil perhitungan Gap 1, yaitu mengukur kesenjangan antara persepsi manajemen atas harapan konsumen dan harapan konsumen. Pada perhitungan rata-rata Servqual ( $\overline{SQ_i}$ ) untuk tiap dimensi, untuk dimensi *Tangibles* dan *Reliability* memiliki nilai rata-rata Servqual ( $\overline{SQ_i}$ ) di bawah nol, sedangkan untuk dimensi *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* memiliki nilai rata-rata Servqual ( $\overline{SQ_i}$ ) lebih besar dari nol. Pada pengujian hipotesis untuk tiap dimensi, diperoleh hasil bahwa nilai Z hitung untuk tiap dimensi berada pada daerah penerimaan, dimana nilai Z hitung lebih besar dari Z tabel. Pada pengujian hipotesis untuk tiap variabel, diperoleh hasil bahwa pada variabel 2, 5, 6, 8, 9, 14, 17 dan 31 nilai Z hitung berada pada daerah penolakan, dimana nilai Z hitung lebih kecil dari Z tabel. Maka dapat

disimpulkan bahwa Pihak manajemen Restoran Padang Sederhana belum mengetahui dengan jelas harapan konsumen pada variabel 2, 5, 14, 17 dan 31. Hal ini dapat disebabkan Restoran Padang Sederhana jarang mengumpulkan informasi tentang kebutuhan konsumen.

4. Berdasarkan hasil perhitungan Gap 2, yaitu mengukur kesenjangan antara persepsi manajemen atas harapan konsumen dan spesifikasi kualitas jasa. Pada variabel 1, 3, 18, 19 dan 25, persepsi manajemen terhadap pernyataan tersebut sangat penting, tetapi standar kinerja yang dibuat masih lisan yang penyampaianya tidak konsisten. Pada variabel 4, 5, 7, 9, 10, 13, 14, 17, 22, 26, 28, 31 dan 32 memiliki standar kinerja yang tidak sesuai dengan persepsi karyawan dan harapan konsumen. Hal ini dapat disebabkan Restoran Padang Sederhana tidak menetapkan sasaran kualitas pelayanan konsumen yang rinci bagi pelayan.
5. Berdasarkan hasil perhitungan Gap 3, yaitu mengukur kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa. Pada variabel 2, 4, 6, 8, 11, 12, 13, 15, 16, 20, 21, 23, 24, 27, 29, 30 dan 32, terdapat perbedaan persepsi antara pihak manajemen dengan pelayan dalam hal penyampaian jasa. Hal ini dapat disebabkan banyaknya waktu pelayan terbuang untuk menyelesaikan masalah yang kurang dikuasai, pelayan tidak dapat menangani pekerjaannya ketika konsumen banyak yang datang pada waktu bersamaan, tidak ada imbalan yang lebih besar untuk pelayan yang melayani lebih baik, dan jumlah tugas yang banyak membuat pelayan susah untuk melayani konsumen secara efektif.
6. Berdasarkan hasil pengolahan data setiap Gap, maka perlu dilakukan usulan-usulan agar kualitas pelayanan di Restoran Padang Sederhana dapat ditingkatkan dan dapat lebih memuaskan konsumen. Usulan-usulan tersebut dapat dilihat pada Bab Pengolahan Data dan Analisis.

## **6.2 Saran**

Ada beberapa saran yang diharapkan dapat membantu dan meningkatkan kepuasan konsumen Restoran Padang Sederhana dan saran untuk penelitian selanjutnya, yaitu sebagai berikut :

### **6.2.1 Saran untuk Perusahaan**

Berikut adalah saran-saran yang diberikan kepada Restoran Padang Sederhana :

1. Memperbaiki dan menambahkan fasilitas-fasilitas fisik di Restoran Padang Sederhana agar dapat mendukung kenyamanan bagi konsumen.
2. Restoran Padang Sederhana sebaiknya membuat daftar menu makanan beserta dengan harganya, agar konsumen mengetahui dengan jelas menu-menu makanan yang ada pada Restoran Padang Sederhana dan dapat memperhitungkan biaya yang dikeluarkan, sehingga dapat menyesuaikan dengan uang yang dibawa.
3. Restoran Padang Sederhana sebaiknya melakukan pemisahan ruangan, antara ruangan area perokok dengan ruangan bukan perokok.

### **6.2.2 Saran untuk Penelitian Selanjutnya**

Berikut adalah saran-saran yang diberikan untuk penelitian selanjutnya :

1. Melakukan perbandingan kualitas pelayanan dengan Restoran Padang lainnya. Dengan melakukan perbandingan tersebut maka Restoran Padang Sederhana dapat mengetahui kekurangan yang ada, dan memenangkan persaingan dengan Restoran Padang lainnya.
2. Merancang tata letak ruang makan dan merancang susunan makanan yang dihidangkan pada meja makan agar ergonomis.
3. Melakukan analisis pengaruh motivasi terhadap kepuasan kerja pelayan agar mendapatkan hasil kerja pelayan yang memuaskan.