

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Berdasarkan pembahasan pada bab sebelumnya, dapat ditarik beberapa simpulan mengenai kepuasan konsumen cabang restoran “X” terhadap kualitas pelayanan cabang restoran “X”, yaitu sebagai berikut :

1. Sebagian besar konsumen (73%) merasa tidak puas terhadap kualitas pelayanan Cabang restoran “X”.
2. Ketidakpuasan terbesar yang dirasakan oleh konsumen terdapat pada dimensi *assurance* dan *reliability*. Ketidakpuasan pada dimensi *assurance* meliputi ketidakpercayaan konsumen terhadap kualitas bahan makanan yang disajikan dan petugas kasir yang kurang memiliki informasi mengenai *promo* yang berlaku. Pada dimensi *reliability* meliputi pelayan menyediakan makanan yang dipesan dengan waktu yang relatif lama.
3. Tingkat kepuasan sangat puas terbesar yang dirasakan oleh konsumen terdapat pada dimensi *tangibles* dan *responsiveness*. Kepuasan yang dirasakan konsumen pada dimensi *tangibles* meliputi pelayan restoran yang tampil dengan rapi dan bersih. Pada dimensi *responsiveness* meliputi pelayan yang melayani konsumen dengan cepat dan memastikan kembali kelengkapan makanan yang dipesan oleh konsumen.

5.2. Saran

5.2.1. Saran Teoritis

1. Sebagai bahan informasi tambahan untuk peneliti lain yang tertarik untuk melakukan penelitian dengan topik serupa.
2. Melakukan penelitian serupa dengan mengambil responden penelitian di cabang restoran “X” lainnya.
3. Melakukan pengukuran terhadap data penunjang yang belum dilakukan oleh peneliti.
4. Sebagai bahan evaluasi bagi peneliti selanjutnya agar memperhatikan kesesuaian jumlah sampel penelitian, jumlah indikator, jumlah item data penunjang dan jumlah item per dimensinya.

5.2.2. Saran Praktis

Hal-hal yang harus dipertahankan oleh cabang restoran “X” dalam segi pelayanan :

1. Pada dimensi *tangibles*, meliputi kebersihan dan kerapian seragam pelayan restoran.
2. Pada dimensi *responsiveness*, meliputi kecepatan pelayan dalam melayani konsumen dan kemauan pelayan untuk memastikan kembali kelengkapan makanan yang dipesan oleh konsumen.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, cabang restoran “X” disarankan untuk :

1. Pada dimensi *assurance*, petugas kasir dan pelayan disarankan untuk meningkatkan pengetahuan dengan cara diberi penyuluhan informasi secara berkala. Untuk petugas kasir, diberikan juga informasi yang berkaitan dengan program promo yang akan segera diberlakukan sehingga pada saat konsumen bertanya, petugas kasir dapat memberikan jawaban yang memuaskan. Selain itu, pihak restoran disarankan juga untuk mengevaluasi ulang metode penyimpanan dan pemilihan bahan makanan sehingga kualitas bahan makanan yang disajikan dapat tetap segar dan terjaga kualitasnya.
2. Pada dimensi *reliability*, pihak restoran disarankan melakukan evaluasi ulang terhadap kinerja pelayan restoran sehingga dapat lebih kompeten dan akurat dalam memberikan pelayanan kepada konsumen.
3. Pada dimensi *Tangible*, Pihak cabang restoran “X” disarankan agar lebih memperhatikan dan merawat peralatan serta fasilitas fisik yang berkaitan dengan pelayanan, seperti meja makan, kursi, peralatan makan dan tersedianya perlengkapan cuci tangan yang memadai di wastafel.
4. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada dimensi *Emphaty*, seluruh karyawan cabang restoran “X” disarankan untuk mengikuti seminar dan pelatihan mengenai bagaimana cara berhadapan dengan konsumen agar konsumen merasa dimengerti dan dihargai.
5. Pada dimensi *Responsiveness*, manajer restoran disarankan untuk lebih mengawasi dan menegur pelayan maupun kasir yang tidak bekerja dengan optimal.