

## **BAB 5**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dan hasil analisis yang telah dibahas pada bab IV, maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan analisis data profil responden maka dapat disimpulkan bahwa komposisi mayoritas konsumen Restaurant CING WAN sebesar 60 % berjenis kelamin pria, 52 % berusia diantara 20 – 25 tahun, 50 % bekerja sebagai pegawai/ karyawan, 44 % memiliki intensitas 2 -3 kali makan di restoran dalam waktu sebulan, dan 34 % memiliki pendapatan di bawah Rp 1.000.000.
2. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Restaurant CING WAN sudah baik, ini terbukti dari proses pelaksanaan penilaian atas kualitas pelayanan di Restaurant CING WAN, dimana sebagian besar jawaban responden baik (positif) pada saat diajukan pertanyaan mengenai kualitas pelayanan yang diberikan pihak Restaurant CING WAN.
3. Kepuasan yang dirasakan konsumen setelah makan di Restaurant CING WAN secara keseluruhan sudah baik. Hal ini dapat dibuktikan melalui data kuesioner yang telah diolah, dimana sebagian besar jawaban responden adalah setuju pada saat diajukan pertanyaan mengenai kepuasan yang dirasan oleh konsumen.

4. Berdasarkan penghitungan yang telah dilakukan, didapat Koefisien Korelasi Spearman ( $r_s$ ) sebesar 0,544 yang terbukti bahwa terdapat hubungan yang cukup berarti antara variabel kualitas jasa terhadap kepuasan konsumen yang makan di Restaurant CING WAN. Dimana jika dilihat dari koefisien determinasi didapat 29.5936 % kepuasan konsumen dipengaruhi oleh kualitas jasa yang diberikan oleh pihak Restaurant CING WAN, sedangkan 70.4064 % dipengaruhi oleh faktor lain.
5. Dengan melakukan uji statistik berdasarkan hipotesis umum dengan tingkat signifikan ( $\alpha = 5\%$ ), diperoleh  $t_{hitung} \geq t_{tabel}$  ( $4.492 \geq 2.0128$ ). Dengan demikian  $H_0$  ditolak dan disimpulkan bahwa ada/ terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen yang makan di Restaurant CING WAN.

## 5.2 Saran

Dengan melihat pada hasil penelitian dan observasi yang ada, maka berikut ini dikemukakan beberapa saran dari penulis yang diharapkan dapat memberikan masukan dalam upaya peningkatan kualitas jasa pada Restaurant CING WAN untuk meningkatkan kepuasan pelanggannya :

1. Dari penelitian yang dilakukan, para responden mengatakan bahwa mereka kurang puas dengan kecepatan penyajian makanan. Maka sebaiknya Restaurant CING WAN lebih memperhatikan lagi tentang kecepatan penyajian makanan.

2. Dari penelitian yang dilakukan, para responden juga mengatakan bahwa mereka kurang puas dengan jaminan potongan harga. Maka sebaiknya Restaurant CING WAN sesekali memberikan *discount* khusus pada waktu-waktu tertentu agar lebih memuaskan para pelanggan.
3. Sebaiknya Restaurant CING WAN menyediakan menu-menu baru yang lebih bervariasi sehingga para konsumen merasa dimanjakan dengan kelengkapan menu yang disajikan. Hal ini perlu diperhatikan mengingat keinginan dan permintaan konsumen yang sering berubah dan kelengkapan menu sangat mempengaruhi kepuasan konsumen
4. Para karyawan sebaiknya mendapatkan pengarahan yang cukup agar mereka memiliki keahlian yang baik pada saat melayani konsumen dan menangani keluhan konsumen, karena karyawan yang memiliki keahlian yang baik diharapkan dapat melayani konsumen dengan baik pula dan bisa memuaskan konsumennya.
5. Agar Restaurant CING WAN tetap eksis di bidang usahanya, maka yang harus dilakukan adalah meningkatkan kualitas produk atau jasanya. Hal ini diharapkan dapat memuaskan pelanggannya sehingga pada akhirnya akan dapat meningkatkan penjualan dan mempertahankan kelangsungan hidup restaurant.