

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan untuk mengetahui pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Restoran Kelapa Lagoon, maka dapat ditarik suatu kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, kualitas produk berpengaruh negatif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen, jika kualitas produk dinaikan maka kepuasan konsumen menurun, hal ini tidak sesuai dengan teori, kondisi ini bisa terjadi karena konsumen yang menjadi responden berfikir irasional atau ada kesalahan dalam pengolahan data dalam penelitian ini.
2. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa keseluruhan tingkat harga Restoran Kelapa Lagoon berada pada tingkat menengah yang dapat diartikan bahwa harga yang diberikan Restoran Kelapa Lagoon cukup memberikan kepuasan bagi konsumennya. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, yaitu sebesar 24,4%.
3. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa keseluruhan tingkat kualitas pelayanan Restoran Kelapa Lagoon berada pada tingkat menengah yang dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan Restoran Kelapa Lagoon cukup memberikan kepuasan bagi konsumennya. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, yaitu sebesar 42,4%.

4. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa secara simultan harga dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap konsumen pada Restoran Kelapa Lagoon. Besarnya pengaruh sebesar 32,4%, sedangkan sisanya sebesar 67,6% yang dipengaruhi faktor-faktor lain yang tidak diteliti.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas untuk mencapai maksud dan tujuan peningkatan harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Restoran Kelapa Lagoon, maka penulis mengajukan beberapa saran yang dapat menjadi bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam menentukan strategi usahanya.

1. Restoran Kelapa Lagoon diharapkan lebih memperhatikan mengenai harga yang ditawarkan. Konsumen akan merasa puas jika harga yang ditawarkan Restoran Kelapa Lagoon lebih murah dibandingkan dengan harga yang ditawarkan restoran lain sesuai dengan manfaat dari cita rasa makanan dan minuman tersebut, hal ini tidak menutup kemungkinan konsumen akan merasa puas dan akan menciptakan suatu kepuasan konsumen yang tinggi bagi perusahaan dan akan menghasilkan laba atau keuntungan.
2. Restoran Kelapa Lagoon diharapkan lebih meningkatkan kinerja kualitas pelayanan pada dimensi bukti fisik, empati, daya tanggap, keandalan dan jaminan yaitu dengan lebih memperhatikan untuk fasilitas restoran seperti : kebersihan dan kelengkapan segala macam alat-alat yang dipakai setiap harinya, agar konsumen merasa nyaman pada saat akan menyantap makanan

dan minumannya. Restoran Kelapa Lagoon harus lebih mengefektifkan dan meninjau kembali prosedur pelayanannya, sehingga terciptanya kualitas pelayanan yang baik yang akan menumbuhkan citra positif bagi perusahaan dan akan menciptakan suatu kepuasan konsumen yang tinggi pada Restoran Kelapa Lagoon.

3. Restoran Kelapa Lagoon harus memperhatikan keamanan dengan mempekerjakan *security guard* atau orang yang membantu untuk memarkirkan kendaraan konsumen dan menjaga kendaraan konsumen tersebut sehingga konsumen itu merasa nyaman, tenang saat menikmati hidangan di Restoran Kelapa Lagoon.
4. Restoran Kelapa Lagoon juga harus memperhatikan iklan (promosi) untuk masyarakat luas, karena kurangnya info dan promosi untuk masyarakat, sehingga hanya masyarakat tertentu yang tahu Restoran Kelapa Lagoon. Sering diadakannya *event* atau acara yang dilakukan di Restoran Kelapa Lagoon, mengadakan potongan harga (*discount*) ataupun *special price* pada produk-produk tertentu, sehingga dapat memungkinkan peluang untuk Restoran Kelapa Lagoon diketahui dan dikunjungi masyarakat luas karena semakin banyaknya ancaman dari luar seperti mulai banyaknya restoran lain yang bermunculan di Kota Bandung akan meningkatkan persaingan.