

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Glosis Grill & Bar Café dapat ditarik suatu kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, hal ini berdasarkan pengujian secara parsial yang menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa keseluruhan tingkat kualitas produk Glosis Grill & Bar Café berada pada tingkat tinggi yang dapat diartikan bahwa produk yang diberikan Glosis Grill & Bar Café cukup memberikan kepuasan bagi konsumennya akan tetapi Glosis Grill & Bar Café belum maksimal dalam memberikan jaminan produk yang berkualitas bagi konsumennya. Hal ini dapat dilihat dari gambaran kualitas produk Glosis Grill & Bar Café menurut persepsi 100 orang responden.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, hal ini berdasarkan pengujian secara parsial yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa keseluruhan tingkat kualitas pelayanan Glosis Grill & Bar Café berada pada tingkat cukup dan tinggi yang dapat diartikan bahwa pelayanan yang diberikan Glosis Grill & Bar Café

cukup memberikan kepuasan bagi konsumennya akan tetapi Glosis Grill & Bar Café belum maksimal dalam memberikan jaminan pelayanan yang prima bagi konsumennya. Hal ini dapat dilihat dari gambaran kualitas pelayanan Glosis Grill & Bar Café menurut persepsi 100 orang responden.

3. Kualitas produk dan kualitas pelayanan secara bersama-sama (*simultan*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Artinya apabila jaminan kualitas produk dan kualitas pelayanan yang prima dapat diberikan sesuai standar dan secara konsisten kepada pelanggan, maka kepuasan pelanggan Glosis Grill & Bar akan terus meningkat.

## 5.2 Saran

Atas dasar hasil penelitian yang telah diuraikan dan kesimpulan yang telah diperoleh maka penulis mengajukan beberapa saran sebagai berikut:

1. Untuk dapat memberikan kualitas produk dan pelayanan yang sesuai dengan harapan, keinginan dan kebutuhan konsumen, sebuah *hospitality industry* penyedia jasa harus dapat mengaplikasikan penggunaan *standard operating procedure service* pada kegiatan produksi dan pelayanannya kepada konsumen. Suatu usaha yang ditangani secara profesional harus menggunakan standar tersebut sehingga tercapai suatu produk dan pelayanan yang konsisten dan dapat memenuhi kebutuhan pelanggan diantaranya:
  - a) Pertama manajemen Glosis Grill & Bar diharapkan segera membenahi *food production* departemennya, pembenahan ini bisa dilakukan dengan mengadakan pelatihan pengetahuan tentang *food hygiene & sanitation*

dikarenakan untuk meningkatkan kebersihan dan kualitas produk itu sendiri karyawan harus mengetahui tentang *basic principle for production* tersebut.

- b) Kedua, untuk menghasilkan produk yang sangat berkualitas diharapkan manajemen memperhatikan penggunaan bahan baku yang berkualitas, diantaranya kesegaran bahan baku yang digunakan oleh *department food production*. Kesegaran bahan baku tersebut bisa dijaga kesegarannya dengan menggunakan system *first in – first out* atau dengan *food controlling temperature principle*.
- c) Ketiga, manajemen diharapkan membuat suatu *standard operational procedure* dan komitmen-komitmen yang tegas dengan *head department* agar bisa dipatuhi oleh karyawan, diantaranya tentang *standard food cooking time, standard food portioning, standard food percentration*.
- d) Keempat, sama halnya dengan *food production department* manajemen diharapkan mengadakan *training* terhadap karyawan *food & baverages service* tentang *standard international service* seperti *basic knowledge service, clean lines, dan basic table set-up*.
- e) Kelima, manajemen diharapkan memberikan *standard grooming* terhadap karyawan pramusajinya sehingga para pramusaji akan terlihat rapih dan bersih ketika menghadapi pelanggan.
- f) Keenam, untuk meningkatkan kedisiplinan agar *standard operating procedure* dilaksanakan dengan baik, diharapkan manajemen membuat suatu *rules* yang tegas untuk para karyawannya, seperti diadakanya *reward*

dan *punishment* bagi karyawan yang melaksanakan *standard operating procedure* dengan baik atau sebaliknya.

Langkah-langkah tersebut sedikitnya bisa menciptakan dan memberikan produk dan pelayanan terbaik, maka akan menghasilkan sebuah nilai kepuasan pada pelanggan yang akhirnya akan memberikan keuntungan yang maksimal bagi perusahaan, karena kualitas produk dan pelayanan yang diberikan kepada konsumen merupakan faktor kunci keberhasilan suatu organisasi atau perusahaan terutama industri yang bergerak di bidang jasa penyedia makanan yang penulis teliti.

