

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan menggunakan analisa deskriptif dan verifikatif mengenai pengaruh kualitas jasa dalam upaya meningkatkan kepuasan konsumen di Rumah Makan Bumbu Desa Pasirkaliki Bandung, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut.

1. Secara umum tanggapan konsumen Rumah Makan Bumbu Desa mengenai kualitas jasa yang terdiri dari *reliability*, *responsiviness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangibles* baik yang dirasakan oleh konsumen maupun yang diharapkan oleh konsumen *dine-in* memiliki penilaian yang berbeda-beda, setiap konsumen memiliki pendapat yang berbeda dengan apa yang dirasakan maupun yang diharapkan karena keperluan yang diharapkan setiap konsumen yang satu dengan konsumen yang lainnya berbeda-beda. Penilaian konsumen *dine-in* mengenai Kualitas jasa, yang memperoleh penilaian paling tinggi oleh konsumen yaitu pada sub variabel *tangibles*. Hal ini dikarenakan sub variabel *tangibles* merupakan hal mendasar untuk mengetahui bahwa konsumen akan merasa nyaman dengan suasana yang diberikan di Rumah Makan Bumbu Desa Pasirkaliki Bandung sangat baik.
2. Penilaian kepuasan yang dirasakan oleh konsumen *dine-in* di Rumah Makan Bumbu Desa Pasirkaliki Bandung terhadap Kualitas Jasa, dengan cara membandingkan penilaian yang dirasakan dengan yang diharapkan

oleh konsumen terhadap kualitas jasa. Kepuasan konsumen terhadap *responsiveness* memiliki penilaian paling tinggi oleh konsumen Rumah Makan Bumbu Desa. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat harapan yang diharapkan konsumen dengan tingkat kenyataan yang didapat terhadap *responsiveness* memiliki tingkat kepuasan yang tinggi atau sangat puas. Penilaian kepuasan konsumen terhadap kualitas jasa yang memiliki nilai kepuasan paling kecil yaitu kepuasan konsumen terhadap *reliability*, meskipun paling rendah kepuasannya dibandingkan dengan sub variabel yang lain, tetapi nilai kepuasan terhadap *reliability* di Rumah Makan Bumbu Desa merasa puas dikarenakan nilai kenyataan lebih besar dibandingkan nilai harapan.

3. Berdasarkan letak masing-masing ukuran kualitas jasa yang mempengaruhi kepuasan konsumen Rumah Makan Bumbu Desa Pasirkaliki Bandung, dengan menggunakan diagram kartesius menempatkan kedalam tiga bagian semua ukuran ada yang masuk kedalam kuadran B (pertahankan), kuadran C (prioritas rendah), dan kuadran D (berlebihan), kecuali pada kuadran A (prioritas utama) dikarenakan pada kuadran A merupakan kuadran yang harus diperbaiki oleh pihak Rumah Makan Bumbu Desa dalam hal ini bisa dikatakan bahwa kualitas jasa yang ada tidak menjadi prioritas utama atau ukuran yang harus di perbaiki oleh pihak Rumah Makan Bumbu Desa.
4. Berdasarkan pengujian hipotesis menunjukkan kualitas jasa yang terdiri terhadap kepuasan konsumen yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*,

empaty, dan *tangibles*. Sub variabel *tangibles* memiliki pengaruh paling baik secara simultan maupun secara parsial dibandingkan dengan sub variabel kualitas jasa di Rumah makan Bumbu Desa Pasirkaliki Bandung.

5.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka penulis merekomendasikan hal-hal berikut:

1. Kualitas jasa terbukti dapat mempengaruhi kepuasan konsumen dan juga dapat mengetahui faktor-faktor yang menyebabkan konsumen merasa puas maupun tidak puas. Kualitas Jasa terbukti dapat mempengaruhi kepuasan konsumen, namun dalam hal ini masih terdapat beberapa kekurangan dan harus diperbaiki untuk dapat meningkatkan kepuasan konsumen. *reliability* memiliki penilaian kinerja yang lebih rendah daripada *responsiveness*, *assurances*, *empaty* dan *tangibles*. Meskipun paling rendah kepuasannya dibandingkan dengan sub variabel yang lain, tetapi nilai kepuasan terhadap *reliability* di Rumah Makan Bumbu Desa merasa puas dikarenakan nilai kenyataan lebih besar dibandingkan nilai harapan.
2. Secara keseluruhan, konsumen Rumah Makan Bumbu Desa Pasirkaliki Bandung memiliki tingkat kepuasan yang cukup tinggi terhadap kualitas jasa yang diberikan oleh Rumah Makan Bumbu Desa Pasirkaliki Bandung. Hal ini perlu dipertahankan dan ditingkatkan. *reliability* memiliki penilaian kinerja yang lebih rendah daripada *responsiveness*, *assurances*, *empaty* dan *tangibles*. *Realibility* (kehandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurately*) dan

kemampuan untuk dipercaya (*dependably*), terutama memberikan jasa secara tepat waktu (*ontime*), dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan dan tanpa melakukan kesalahan setiap kali. karyawan merupakan sesuatu pelayanan jasa yang diberikan pada setiap konsumen Rumah Makan Bumbu Desa Pasirkaliki Bandung. Rumah Makan Bumbu Desa Pasirkaliki Bandung tentunya harus lebih memberikan pelayanan yang baik terhadap konsumen agar konsumen merasa puas.

3. Saran penulis untuk dapat meningkatkan dan tidak hanya mempertahankan kepuasan dari konsumen Rumah Makan Bumbu Desa Pasirkaliki Bandung adalah dengan meningkatkan kualitas dari *reliability*. Dinas Pariwisata dan Kebudayaan, Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI), karena dengan adanya pembinaan terlebih jika bekerjasama dengan pihak yang memang memiliki keahlian untuk hal tersebut, tentunya setiap karyawan akan memiliki kualitas yang baik, sehingga akan berdampak pada kepuasan konsumen itu sendiri. Mengingat bahwa usaha restoran di Kota Bandung merupakan suatu jenis usaha yang memiliki potensi yang cukup baik dan juga masih belum banyak dimanfaatkan, kerjasama antara pihak-pihak terkait dan juga pemerintah akan banyak membantu dalam mengembangkan potensi usaha ini.
4. Setiap penelitian tentunya memiliki kekurangan dan keterbatasan, begitu juga dengan penelitian ini yang memiliki keterbatasan karena hanya dilakukan pada konsumen individu yang berkunjung dan melakukan

pembelian di Rumah Makan Bumbu Desa Pasirkaliki Bandung yang diukur melalui program kualitas jasa yang diberikan oleh pihak manajemen Rumah Makan Bumbu Desa Pasirkaliki Bandung. Sebagai bahan rekomendasi bagi para peneliti selanjutnya di Rumah Makan Bumbu Desa Pasirkaliki Bandung, para peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian yang mencakup keseluruhan program maupun strategi yang dilakukan pihak manajemen Ruamah Makan Bumbu Desa Pasirkaliki Bandung untuk dapat bersaing dengan restoran lainnya dan memberikan kepuasan pada setiap konsumennya bahkan dapat membuat setiap konsumen yang telah puas terhadap produk dan jasa yang diberikan menjadi konsumen yang memiliki loyalitas terhadap Rumah Makan Bumbu Desa Pasirkaliki Bandung.

