

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Makan Sate di Kota Bandung dapat ditarik kesimpulan bahwa :

1. Keadaan responden yang diteliti menunjukkan bahwa pada jenis kelamin lebih banyak laki-laki yang datang pada rumah makan sate di kota Bandung. Domisili konsumen terbanyak dari kota Bandung. Banyak kunjungan terbanyak yaitu konsumen yang sudah sering makan sate di kota Bandung. Sumber informasi rumah makan sate yang konsumen dapat dari keluarga atau teman. Usia konsumen yang mengunjungi rumah makan sate rata-rata usia produktif. Pekerjaan konsumen yang banyak mengunjungi rumah makan sate adalah PNS atau BUMN. Dan pendapatan pada konsumen yang terbanyak pada rumah makan sate di kota Bandung adalah diatas rata-rata pendapatan pada konsumen lainnya.
2. Pada keenam aspek yang lebih dominan lebih rendah dalam memuaskan konsumen adalah pada daya tahan makanan, yang kurang memaksimalkan mutu agar daya tahan makanan dapat lebih baik. Sedangkan aspek yang paling tinggi dalam memuaskan konsumen adalah pada penampilan menu makanan.

3. Kualitas produk pada rumah makan di kota Bandung sudah cukup puas diterima oleh konsumen, namun dalam kepuasan konsumen antara harapan dan kinerja, harapan konsumen lebih besar dari kinerja yang dihasilkan.
4. Kualitas produk memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen Rumah Makan Sate di Kota Bandung dan secara simultan kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Rumah Makan Sate di Kota Bandung.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas atas dasar hasil penelitian yang telah diuraikan dan kesimpulan yang telah di peroleh maka penulis mengajukan beberapa saran mengenai kualitas produk untuk meningkatkan kepuasan konsumen pada Rumah Makan Sate di Kota Bandung sebagai berikut:

1. Perusahaan meningkatkan kualitas produk dengan cara lebih memperhatikan penampilan makanan, perpaduan warna makanan, penyajian makanan, khasan makanan, kebersihan produk, kematangan makanan, tingkat daya tahan makanan, kecepatan penyajian makanan dan tekstur pada makanan. Hal ini dilakukan agar konsumen Rumah Makan Sate di Kota Bandung merasa puas.
2. Kualitas produk pada setiap Rumah Makan Sate di kota Bandung masing-masing lebih baik memiliki kemampuan untuk meningkatkan daya tahan pada makanan agar tetap berkualitas baik, apabila konsumen memesan sate untuk di

bawa pulang sebaiknya sate bisa dibungkus dengan alumunium foil sehingga terdapat sate yang mempunyai kualitas produk yang baik yang dapat dinikmati oleh setiap konsumen Rumah Makan Sate di Kota Bandung.

3. Kualitas produk pada setiap Rumah Makan Sate di kota Bandung masing-masing lebih baik memiliki kemampuan untuk meningkatkan dkecepatan pada penyajian makanan agar tetap konsumen tidak menunggu pada suatu pemesanan sehingga terdapat sate yang mempunyai kualitas produk yang baik yang dapat dinikmati oleh setiap konsumen Rumah Makan Sate di Kota Bandung.
4. Agar harapan konsumen bisa terpenuhi dengan baik, maka hasil kinerja atau produk harus lebih baik dari suatu harapan konsumen, agar dapat meningkatkan kepuasan pada konsumen, sehingga konsumen dapat kembali berkunjung pada Rumah Makan Sate di kota Bandung tersebut.