BAB V
KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan menggunakan teknik analisis regresi linear berganda, antara *dinescape* (*perceived*) terhadap kepuasan konsumen di Maja House *Restaurant*, maka dari penelitian ini dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil tanggapan responden mengenai perbandingan antara tingkat kenyataan dengan harapan *dinescape* di Maja House yang memiliki sub variabel *facility aesthetic, lighting, ambience, layout, service product,* dan *social factor*, terdapat item pertanyaan yang memiliki prioritas utama dalam upaya menciptakan kepuasan konsumen yaitu desain interior ruang makan dan pelayanan karyawan.
2. Penelitian ini memperoleh temuan bahwa dari enam sub variabel *dinescape*, terdapat lima sub variabel yang dapat memengaruhi kepuasan konsumen yaitu *facility aesthetic, lighting, ambience, service product,* da*n social factor* baik secara simultan maupun parsial. Sub variabel yang memiliki pengaruh terbesar yaitu *social factor* dan *facility aesthetic. Social factor* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen karena tamu datang ke restoran tidak hanya bertujuan untuk menghilangkan rasa lapar, tamu datang juga untuk menikmati penampilan, pelayanan karyawan yang memengaruhi respon afektif dan kognitif seperti pembelian ulang, dan bahkan pelanggan lain yang berada di dalam restoran dapat memengaruhi emosi, baik itu positif maupun negatif (Tombs dan Kennedy dalam Ryu, 2005, hal 125). Kemudian sub variabel *facility aesthetic* memiliki pengaruh terbesar kedua, yang berkaitan dengan fungsi desain arsitektur, desain interior dan dekorasi yang berkontribusi dalam kemenarikan *dinescape*. (Wakefield dan Blodgett, dalam Ryu, 2005 hal. 5) sehingga dapat disimpulkan bahwa pada restoran kelas atas yang berada di Indonesia salah satunya Maja House yang memiliki gaya barat

yang khas serta mengedepankan prioritas terhadap aspek fungsional restoran, dengan desain modern memang cocok untuk diterapkan desain arsitektur, dekorasi ruangan makan, desain interior, dan fasilitas yang unik dan menarik.

3. Penelitian ini memperoleh temuan bahwa dari enam sub variabel *dinescape*, terdapat satu yang tidak memiliki pengaruh signifikan yaitu *layout.* Hal ini dikarenakan *layout* digunakan untuk hanya untuk memenuhi kebutuhan fungsional restoran.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, maka penulis menyarankan hal-hal sebagai berikut dengan tujuan memberikan masukan bagi perkembangan dan kemajuan Maja House *Restaurant* sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil temuan peneliti mengenai gambaran kepuasan konsumen di Maja House, terdapat 11 dari 21 tanggapan yang patut dipertahankan dan dimaksimalkan. Kemudian terdapat dua tanggapan yang menjadi prioritas utama dalam upaya meningkatkan kepuasan konsumen yaitu tingkat kemenarikan desain furnitur dan tingkat pelayanan karyawan. Agar dapat menambah kemenarikan desain furnitur pihak manajemen restoran dapat menambah jumlah furnitur restoran. Furnitur restoran sudah baik dengan rata-rata menggunakan bahan kayu, namun perlu memilih furnitur yang baru dengan warna yang cukup mencolok dan sesuai dengan karakter restoran. Untuk segi pelayanan karyawan, pihak manajemen restoran perlu mengadakan evaluasi kinerja, mengadakan pelatihan kembali, menambah jumlah karyawan agar tamu pelayanan dapat dilakukan secara cepat dan dinamis, serta mengadakan pertukaran pegawai antar restoran agar dapat menambah pengalaman dan kemampuan karyawan itu sendiri terutama kemampuan khusus tata layanan restoran sesuai bidang yang ditekuni oleh karyawan tersebut.
2. *Dinescape* merupakan salah satu strategi dari berbagai macam strategi yang dalam pemasaran jasa yang dapat meningkatkan kepuasan konsumen di Maja House. Dari hasil ini terdapat lima sub variabel yang memiliki pengaruh

terhadap kepuasan konsumen yaitu *facility aesthetic* (desain estetika fasilitas), *lighting* (tata cahaya), *ambience* (suasana), *service product* (produk layanan), dan *social factor* (faktor sosial). Untuk dapat meningkatkan desain estetika pada fasilitas pihak manajemen restoran perlu memperbarui cat interior area restoran, mengganti tanaman yang sudah rusak dan menambahnya dengan tanaman yang baru, menambah lukisan, dekorasi dinding, serta yang paling penting yaitu agar dapat selalu memperhatikan kebersihan fasilitas dan area restoran karena dengan lingkungan restoran dan fasilitas yang bersih akan memberikan kesan nyaman dan betah selama berada di dalam area restoran. Untuk dapat meningkatkan kepuasan konsumen terhadap *lighting* (tata cahaya), pihak manajemen restoran perlu menyesuaikan tata cahaya yang lebih baik lagi pada siang hari karena area *dance floor* terkesan sunyi, serta menambah tata cahaya berupa dengan cahaya berwarna oranye. Untuk meningkatkan kepuasan konsumen terhadap *ambience* (suasana), pihak manajemen restoran bisa menyesuaikan musik dengan tema restoran serta selalu update dengan musik yang disajikan, untuk aroma perlu adanya pengharum ruang makan. Untuk meningkatkan kepuasan konsumen terhadap *service product* (produk layanan), pihak manajemen restoran perlu meningkatkan kualitas peralatan makan seperti *flatware* berupa sendok, garpu, pisau; tipe barang pecah belah seperti piring dan gelas dan *linen* yang berkualitas dan bersih, serta menambah dekorasi pada meja makan sehingga dapat menambah kesan elegan dan mewah. Dan untuk meningkatkan kepuasan konsumen terhadap *social factor* (faktor sosial), pihak manajemen restoran dapat menambah jumlah karyawan, mengadakan pelatihan karyawan terutama dalam bidang *hospitality*.

3. Penelitian ini masih terdapat kelemahan, kekurangan dan jauh dari sempurna. Dalam hal ini dapat perlunya pengkajian kembali teori mengenai *dinescape* dan kepuasan konsumen, sehingga penulis berharap peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian atau pengkajian yang lebih luas mengenai variabel lain

yang dapat mempengaruhi dan meningkatkan kepuasan konsumen khususnya untuk industri makanan dan minuman seperti restoran.