

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil dan analisis data pada penelitian ini yaitu mengenai pengaruh *dining experience* terhadap persepsi konsumen di Restoran Kobe Tepanyaki *Chinese & Japanese Food* Bandung, maka penulis dapat menyimpulkan sebagai berikut.

- 1) *Food quality* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap persepsi konsumen di Restoran Kobe Tepanyaki *Chinese & Japanese Food* Bandung. Dimensi yang mendapatkan skor tertinggi yaitu mengenai rasa makanan dan minuman yang disajikan memiliki cita rasa yang lezat dan autentik. Rasa yang disajikan memiliki cita rasa yang khas tersendiri sehingga membuat persepsi konsumen yang baik. Sedangkan untuk skor terendah yaitu pada dimensi *healthiness food* karena makanan dan minuman yang disajikan cenderung mengandung banyak minyak.
- 2) *Service quality* berpengaruh secara parsial namun tidak signifikan terhadap persepsi konsumen di Restoran Kobe Tepanyaki *Chinese & Japanese Food* Bandung. Dimensi yang mendapatkan skor tertinggi yaitu *reliability* yang diberikan membuat konsumen dapat merasakan keandalan yang diberikan berupa kesesuaian penyajian dengan pesanan, sehingga dapat membentuk persepsi konsumen yang baik. Sedangkan untuk skor terendah yaitu pada dimensi *tangibles* karena kurangnya kerapihan fisik dari pegawai pada saat melayani konsumen.
- 3) *Physical environment* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap persepsi konsumen di Restoran Kobe Tepanyaki *Chinese & Japanese Food* Bandung. Dimensi yang mendapatkan skor tertinggi yaitu mengenai pencahayaan restoran yang diberikan cenderung sesuai. Sedangkan untuk skor terendah yaitu pada dimensi suhu di restoran karena restoran mengusung konsep *open kitchen* dan *live cooking* maka posisi *kitchen*

berada diluar hal tersebut yang membuat keadaan di dalam restoran cenderung panas.

- 4) *Dining experience* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap persepsi konsumen di Restoran Kobe Tepanyaki *Chinese & Japanese Food* Bandung. Dimensi yang mendapatkan skor tertinggi yaitu *food quality* secara keseluruhan kualitas produk yang ditawarkan sudah sesuai dengan harapan konsumen sehingga konsumen dapat memberikan persepsi yang baik. Sedangkan untuk skor terendah yaitu pada dimensi *service quality* karena dari segi pelayanan pegawai kurang dalam hal melayani konsumen dengan baik, sehingga hal ini membuat ketidaksesuaian harapan konsumen mengenai pelayanan yang ada.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil temuan penelitian dan simpulan diatas, penelitian dilakukan terhadap konsumen Restoran Kobe Tepanyaki *Chinese & Japanese Food* Bandung, maka penulis memiliki beberapa saran yang terkait dengan penelitian ini diantaranya sebagai berikut.

- 1) Hasil temuan penelitian menunjukkan pada variabel *service quality* yang mengacu pada hasil nilai skor dan hasil dari kuesioner pada pertanyaan terbuka, konsumen cenderung kurang atau tidak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Dilakukannya pelatihan pada pegawai setelah dilakukannya perekrutan dan sebelum memulai bekerja dapat melatih pegawai dalam beberapa keterampilan diantaranya seperti komunikasi yang baik, keramahan, dan pengetahuan mengenai produk, pelatihan dapat dilakukan secara berkala agar efisien. Selain itu, perlu dilakukannya monitoring dan evaluasi secara terus menerus, sehingga dapat dilakukannya perbaikan secara lebih lanjut.
- 2) Hasil temuan penelitian menunjukkan bahwa *food quality* yang disajikan di Restoran Kobe Tepanyaki dinilai baik. Oleh karena itu, sangat penting dalam mempertahankan standar dalam hal penyajian, keragaman, kesehatan, rasa, kesegaran, dan suhu makanan maupun minuman. Dapat dilakukannya pengontrolan kualitas dengan ketat secara berkelanjutan, dilakukannya

pelatihan berkala bagi pegawai bagian dapur mengenai teknik masak atau penyajian yang dapat membantu mempertahankan kualitas makanan.

- 3) Hasil temuan penelitian menunjukkan bahwa kualitas dari *physical environment* di restoran Kobe Tepanyaki sudah baik. Namun, untuk menjaga dan meningkatkan persepsi konsumen yang baik, disarankan agar pihak restoran terus melakukan perawatan rutin pada fasilitas-fasilitas yang dimilikinya, agar terjaganya kebersihan dan kenyamanan di lingkungan restoran.
- 4) Bagi peneliti selanjutnya dapat dilakukan pengkajian lebih dalam mengenai referensi-referensi terkait dengan *dining experience* sehingga dapat dilakukannya penyempurnaan. Peneliti berharap lebih banyak yang mengkaji dan meneliti mengenai *dining experience* khususnya Program Studi Manajemen Industri Katering baik oleh mahasiswa maupun *civitas akademika*.