

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Gambaran pada kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Kunang-kunang *Café and Resto* di Ciater spa resort cukup baik. Dengan nilai tertinggi terdapat pada indikator *tangible*. Sedangkan nilai terendah pada kualitas pelayanan terdapat pada indikator *responsiveness*.
2. Gambaran kualitas produk pada Kunang-kunang *café and resto* di Ciater spa resort terhadap kepuasan konsumen cukup baik. Dengan nilai tertinggi terdapat pada indikator tampilan produk. Sedangkan nilai terendah pada kualitas produk terdapat pada indikator aroma.
3. Secara keseluruhan pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Kunang-kunang *café and resto*, Ciater spa resort secara simultan. Hal tersebut mengindikasikan semakin baiknya kualitas pelayanan dan kualitas produk di Kunang-kunang *café and resto*, maka akan semakin berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Kunang-kunang *café and resto*, Ciater spa resort Subang.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh maka, terdapat beberapa saran yang dapat dikembangkan untuk pihak-pihak yang terkait dalam penelitian ini. Adapun saran-saran yang menjadi pertimbangan adalah sebagai berikut :

1. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada indikator *responsivness*, sebaiknya Kunang-kunang *cafe and resto* memperhatikan jumlah *waiters* dan *casual* sehingga *waiters* dapat melayani pelanggannya dengan *service* yang memuaskan serta memberikan inisiatif terlebih dahulu ketika konsumen membutuhkan sesuatu (meminta tissue, meminta buku menu, meminta *bill*, ataupun menanyakan toilet).
2. Untuk meningkatkan kualitas produk pada indikator aroma, sebaiknya Kunang-kunang *cafe and resto* memperhatikan bahwa aroma dapat menggugah selera makan dengan cara melakukan upaya ketika makanan disajikan, maka sesegera mungkin makanan tersebut disajikan dihadapan tamu, tidak ada tambahan waktu tunggu sehingga aromanya sudah hilang.
3. Untuk meningkatkan Kepuasan pelanggan, perusahaan harus dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan kualitas produk dengan cara *in house training*. Hal tersebut dapat membantu agar terpenuhi segala kebutuhan serta dapat memenuhi harapan konsumen. Sehingga pelanggan bertahan serta melakukan pembelian ulang, dan dapat merekomendasikan Kunang-Kunang *Cafe and Resto*.

