

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Sushi Den Bandung dapat ditarik suatu kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Produk di Sushi Den Bandung masih kurang baik, hal tersebut tercermin dari hasil kuesioner dari pelanggan. *Visual appeal* (daya penarik lewat ketajaman mata) adalah dimensi kualitas produk yang mempunyai nilai paling tinggi, sedangkan yang mempunyai nilai paling rendah adalah dari dimensi ketepatan waktu atau *timing* yang tepat dalam menyajikan.
2. Kualitas Pelayanan di Sushi Den Bandung masih kurang baik, hal tersebut tercermin dari hasil kuesioner dari pelanggan. Ketepatan pegawai dalam melayani konsumen merupakan salah satu dimensi dari kualitas pelayanan yang memiliki nilai paling tinggi karena para pegawai yang berada di Sushi Den jarang sekali melakukan kesalahan seperti salah memberikan pesanan kepada konsumen, sedangkan nilai paling rendah adalah dimensi keramahan dan kesopanan pegawai pada saat memberikan pelayanan dan kepekaan atau kepedulian pegawai terhadap hal yang dibutuhkan konsumen.
3. Konsumen restoran Sushi Den secara keseluruhan merasa tidak puas dengan kualitas produk dan kualitas pelayanan yang telah diberikan. Hal ini disebabkan oleh nilai hasil atau kinerja (*perceived*) yang dirasakan oleh konsumen restoran Sushi Den lebih rendah jika dibandingkan dengan harapan (*expected*) konsumen terhadap kualitas produk dan kualitas pelayanan yang ada disana.
4. Kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Sushi Den Bandung. Besarnya pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen restoran Sushi Den Bandung yaitu sebesar 0,562 atau 56,2%,

sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain. Hasil koefisien regresi pada pengujian hipotesis menunjukkan bahwa jika dilihat dari uji F diperoleh nilai  $t_{hitung}$  yang digunakan untuk mengukur tingkat signifikansi pengaruh variabel  $X_1$  dan  $X_2$  terhadap Y. Rumus mencari  $F_{tabel}$  adalah dengan menggunakan dk (derajat kebebasan) = N-K. N disini berarti jumlah variabel dan K adalah variabel konstan (variabel X dan Y), sehingga dk = 100-3, maka nilai  $t_{tabel}$  dengan dk = 97 dan dari hasil  $t_{tabel}$  1.29034. Nilai  $t_{hitung}$  yang diperoleh adalah 11.780.

## 5.2 Saran

Atas dasar hasil penelitian yang telah diuraikan dan kesimpulan yang telah diperoleh maka penulis mengajukan beberapa saran sebagai berikut:

1. Meningkatkan kualitas produk, caranya antara lain: (1) Memperbaiki atau menambah tampilan produk makanan seperti menambahkan hiasan sayuran contohnya pada Chicken Omurice yang diletakkan dengan komposisi yang pas dan tidak berantakan juga pada minuman seperti jus, teh dan *coffee* yang disajikan seperti memperhatikan porsi minuman agar tidak tumpah, menambahkan hiasan buah-buahan, agar-agar atau jeli agar lebih menarik dan mengundang rasa penasaran dari konsumen; (2) Meningkatkan mutu makanan dan minuman yang disajikan agar sesuai dengan selera konsumen; (3) Menetapkan *Standard Operational Procedure* (SOP) yang tegas agar bisa dipatuhi oleh karyawan diantaranya tentang standar porsi makanan dan standar waktu dalam proses memasak; (4) Lebih memperhatikan kebersihan dan kelengkapan peralatan makan dan minum agar konsumen merasa nyaman pada saat akan menikmati makanan dan minuman yang disajikan.
2. Meningkatkan kualitas pelayanan, dengan cara: (1) Menerapkan *standard operational procedure* (SOP) pada saat akan bekerja untuk meningkatkan kedisiplinan para karyawan agar dapat dilaksanakan dengan baik; (2) Membuat *reward* atau penghargaan seperti bonus liburan bersama karyawan perusahaan yang juga mendapatkan reward, tambahan

- pemasukan diluar upah pokok kepada para pegawai yang bekerja dengan sangat baik seperti dan memberikan *punishment* atau hukuman kepada karyawan yang tidak bekerja dengan baik seperti teguran, surat peringatan, penambahan jam kerja atau lebur dan pemotongan upah untuk bisa memaksimalkan kinerja para karyawan; (3) Memberikan pengarahan kepada pegawai dalam hal keramahan dan kesopanan pada saat melayani konsumen; (4) Memberikan motivasi kepada karyawan seperti pengarahan sebelum bekerja dan evaluasi setelah bekerja, agar dapat meningkatkan minat dalam membantu memenuhi kebutuhan konsumen; (5) Memberikan pelatihan dan pengarahan agar para pekerja bisa bekerja dengan maksimal.
3. Penelitian ini belum dikatakan sempurna dan masih banyak memiliki kekurangan. Untuk itu perlu dilakukan penelitian lebih lanjut diluar variabel yang diteliti oleh penulis. Langkah-langkah yang diberikan penulis setidaknya bisa menciptakan dan memberikan peningkatan pada kualitas produk dan kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada konsumen, dimana ketika kualitas produk dan kualitas pelayanan yang diberikan mampu memuaskan konsumen maka akan memberikan keuntungan bagi perusahaan. Kualitas produk dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen merupakan faktor kunci untuk keberhasilan suatu organisasi atau perusahaan, terutama perusahaan yang bergerak di bidang jasa penyedia makanan yang penulis teliti.