

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan menggunakan analisa deskriptif dan verifikatif serta tehnik analisis regresi berganda antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Rumah Makan Taman Jaya Ujung Kulon Cilegon, maka dari penelitian tersebut dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil tanggapan responden yang mengenai kualitas pelayanan di Rumah Makan Taman Jaya Ujung Kulon Cilegon yang terdiri dari sub variable *tangibles*, *empathy*, *responsiveness*, *reliability*, dan *assurance*. Pada sub variabel tersebut yang memiliki nilai tertinggi yaitu pada sub variabel *tangibles* atau bukti fisik. Sedangkan untuk nilai terendah dapat diperoleh pada sub variabel *responsiveness* atau daya tanggap.
2. Penilaian kepuasan yang dirasakan oleh konsumen Rumah Makan Taman Jaya Ujung Kulon Cilegon terhadap kualitas pelayanan dapat membandingkan skor yang dirasakan dengan yang diharapkan oleh konsumen terhadap kualitas pelayanan. Secara keseluruhan tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan Rumah Makan Taman Jaya Ujung Kulon Cilegon berada pada tingkatan tidak puas. Adapaun nilai kepuasan tertinggi terdapat pada sub variabel *tangibles* atau bukti fisik sedangkan penilaian kepuasan paling rendah terdapat pada sub variabel *responsiveness* atau daya tanggap.
3. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kualitas pelayanan yang meliputi *Tangible*, *Empathy*, dan *Assurance* tidak terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. Sedangkan kualitas pelayanan yang meliputi *Responsiveness*, dan *Reliability* terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen.

## 5.2 Saran

Adapun saran untuk meningkatkan kepuasan konsumen di Rumah Makan Taman Jaya Ujung Kulon Cilegon, pihak perusahaan Rumah Makan Taman Jaya Ujung Kulon Cilegon sebaiknya harus memperbaiki kualitas pelayanan sehingga konsumen Rumah Makan Taman Jaya Ujung Kulon Cilegon mengambil keputusan untuk tetap datang membeli di Rumah Makan Taman Jaya Ujung Kulon Cilegon. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka penulis merekomendasikan hal-hal berikut :

1. Rumah Makan Taman Jaya Ujung Kulon Cilegon diharapkan lebih meningkatkan kualitas pelayanan pada sub *variabel tangible, empathy, responsiveness, reliability, dan assurance* yaitu dengan memperjelas sarana informasi sehingga pelanggan tidak kesulitan untuk membaca informasi yang disampaikan, dan untuk ukuran pamflet sebaiknya diganti yang lebih ukuran besar, agar orang-orang mengetahui tempat rumah makan tersebut. Untuk jumlah karyawan diperbanyak lagi, supaya konsumen tidak menunggu waktu yang lama. Mempercepat proses pembuatan makanan dari pelayanan yang diberikan, sehingga pelanggan tidak perlu menunggu lama untuk mendapatkan makanannya. Meningkatkan kecepatan karyawannya dalam hal melayani tamu dan menyelesaikan masalah tamu, seperti tidak dapat memenuhi janjinya terutama pada saat konsumen harus menunggu makanan yang dipesan dengan waktu yang sangat lama. Dan untuk lahan parkir harusnya diberi pagar supaya terhindar dari perampokan atau kenakalan warga yang sengaja masuk ke dalam rumah makan tersebut, dan sekuriti ditambah lagi agar keamanan di rumah makan tersebut terjaga. Untuk meningkatkan kualitas pelayanannya sebaiknya Rumah Makan Taman Jaya Ujung Kulon Cilegon mengadakan pelatihan untuk melayani dan mengatasi keluhan tamu secara tepat dan harus lebih mengefektifkan dan meninjau kembali prosedur pelayanan yang baik.
2. Berdasarkan hasil penelitian untuk meningkatkan kepuasan konsumen di Rumah Makan Taman Jaya Ujung Kulon Cilegon adalah dengan membuat suatu program khusus yaitu *member club* dimana para pelanggan merasa

diuntungkan dan diperhatikan. Keuntungan yang diperoleh Rumah Makan Taman Jaya Ujung Kulon Cilegon dengan *member club* ini selain dapat meningkatkan kepuasan konsumen juga dapat menambah pelanggan baru.

3. Rumah Makan Taman Jaya Ujung Kulon Cilegon harus meningkatkan kualitas pelayanan pada dimensi *reliability* dimana pelanggan menunggu order makanan dengan waktu yang cukup lama, ketika menambah pesanan juga menunggu waktu yang lama, oleh karena itu perlu ditambah lagi untuk jumlah karyawan Rumah Makan Taman Jaya Ujung Kulon Cilegon sehingga pelanggan tidak merasa bosan dan tidak menunggu waktu yang lama. Kemudian sering-sering mengadakan pelatihan untuk melayani dengan cepat.