

Bab V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan penulis mengenai pengaruh *meal experience* terhadap kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut:

1. Gambaran *meal experience* di restoran d'Riam tertinggi ada pada dimensi *Interior design* dengan pernyataan view restoran/Keindahan pemandangan restoran. Sedangkan gambaran *meal experience* terendah ada pada dimensi *Price* dengan *Variety in menu choice*.
2. Setelah membandingkan hasil persepsi dan ekspektasi pelanggan, bahwa tingkat kepuasan tertinggi terdapat pada dimensi (1) *Interior design* dengan pernyataan view restoran/Keindahan pemandangan restoran, (2) *location and accessibility* pada dimensi ini nilai tertinggi ada pada kenyamanan kondisi jalan yang dilalui, (3) *atmosphere* pada dimensi ini nilai tertinggi ada pada kenyamanan dari efek pencahayaan dan nilai terendahnya ada pada kenyamanan kursi dan meja makan, (4) *level of service* pada dimensi ini nilai tertinggi ada pada keramahan karyawan dan nilai terendah ada pada kecepatan pelayanan.
Sedangkan tingkat kepuasan terendah terdapat pada dimensi (5) *food and beverage* pada dimensi ini nilai terendahnya ada pada pernyataan rasa masakan, (6) *Price* yang tidak sesuai dengan kualitas makanan dan minuman (7) *Variety in menu choice* pada dimensi ini nilai terendahnya ada pada pernyataan Kelengkapan menu yang disajikan.
3. Disimpulkan bahwa semakin tinggi *meal experience* maka kepuasan pelanggan juga akan semakin tinggi. Hal ini ditunjukkan dengan adanya hasil dari regresi bahwa hubungan *meal experience* terhadap kepuasan pelanggan berhubungan positif sangat tinggi kecuali pada sub variabel *interior design* tidak berpengaruh positif.

5.2 Saran

Berdasarkan hubungan dengan Y terendah dari dimensi meal experience dan kepuasan pelanggan di d'Riam Restoran, maka penulis mengajukan beberapa saran diantaranya:

1. Gambaran *meal experience* di restoran d'Riam tertinggi ada pada dimensi *Interior design*, maka untuk dimensi interior design harus tetap dipertahankan sedangkan gambaran *meal experience* terendah ada pada dimensi harga (*Price*). Untuk harga makanan sebaiknya disesuaikan dengan kualitas makanan dan minuman yang disajikan kepada tamu.
2. Melihat perbandingan hasil persepsi dan ekspektasi pelanggan di atas maka penulis memberikan saran pada setiap sub variabel *meal experience* mulai dari nilai yang paling tinggi hingga sub variabel yang paling rendah, sub variabel tertinggi terdapat pada: (1) *Interior design*, karena sub variabel ini mempunyai nilai paling tinggi maka harus tetap dipertahankan dan ditingkatkan dari segi dekorasi untuk menarik konsumen, (2) *location and accessibility* sub variabel ini juga harus tetap dipertahankan, (3) *atmosphere* meski nilainya sudah tinggi variabel ini tetap harus ditingkatkan dan diperbaiki dalam segi kenyamanan kursi dan meja makan, (4) *level of service* yang harus ditingkatkan dalam kecepatan pelayanan karena tamu tidak mungkin dan tidak ingin menunggu terlalu lama makanan dan minuman yang sudah dipesan maka saran penulis harus diadakan pelatihan kepada karyawan restoran, dan menerapkan SOP yang sudah ada kepada karyawan.

Sedangkan sub variabel meal experience yang terendah terdapat pada (5) *food & beverage* yang perlu ditingkatkan apalagi dalam segi rasa masakan, (6) *Variety in menu choice* yang perlu ditingkatkan dan diperbaiki dengan menambah varian menu yang lain, (7) price harus diperbaiki dan disesuaikan dengan kualitas makanan dan minuman yang disajikan kepada tamu atau dengan mengadakan discount untuk pelanggan yang sudah lebih dari dua kali makan di restoran d'Riam.

3. Pada pernyataan *interior design* dari hasil kuisisioner dinyatakan sangat bagus nilainya sedangkan dilihat dari hasil regresi pernyataan *interior design* tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Sehingga untuk selanjutnya diperlukan pengimplementasikan faktor lain yang akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.
4. Penelitian ini belum bisa dikatakan sempurna dan masih banyak kekurangn. Maka diperlukan penelitian lebih lanjut.