

## BAB V

### KESIMPULAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti tentang *service convenience* terhadap kepuasan pelanggan konsumen di Garden Restoran Savoy Homann Bidakara Hotel Bandung dengan menggunakan metode analisis regresi linear berganda, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara umum tanggapan responden mengenai pelaksanaan *service convenience* di Garden Restoran yang terdiri dari lima dimensi yaitu *decision convenience*, *aces convenience*, *transaction convenience*, *benefit convenience*, dan *post benefit convenience* dinilai tinggi. Dimensi *transaction convenience* mendapatkan penilaian tertinggi sebesar 20,81%. Pada *transaction convenience* pelanggan bisa merasakan kemudahan dalam melakukan transaksi di Garden Restoran karena tersedianya berbagai macam jenis transaksi pembayaran yang bisa menunjang kebutuhan pelanggan. Pada dimensi *benefit convenience* mendapatkan penilaian terendah sebesar 19,58%, dikarenakan masih ada pelanggan yang belum bisa merasakan manfaat dari kemudahan pelayanan yang sudah diberikan oleh Garden Restoran.
2. Tanggapan responden mengenai kepuasan pelanggan yang terdiri dari perbandingan antara *perceived* dan *expectation* mendapatkan penilaian yang tinggi. Penilaian tertinggi terdapat pada indikator *decision convenience* sebesar 20,36%, dimana *decision convenience* seperti kemudahan mencari informasi tentang Garden Restoran, kejelasan informasi yang diberikan oleh Garden Restoran, dan banyaknya waktu yang dibutuhkan untuk mencari tahu tentang Garden Restoran menjadi pertimbangan penting bagi responden untuk mendapatkan kepuasan. Sedangkan penilaian terendah terdapat pada indikator *aces convenience* dengan nilai 19,63%, dimana responden masih merasa kesusahan dalam

mengakses lokasi menuju Garden Restoran serta masih merasakan kekurangan terhadap tingkat kecepatan pelayanan yang diberikan sehingga masih belum sesuai dengan harapan responden.

3. Berdasarkan pengujian hipotesis, menunjukkan bahwa *service convenience* yang terdiri dari subvariabel *decision convenience*, *access convenience*, *transaction convenience*, *benefit convenience*, dan *post benefit convenience* memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Namun apabila dilihat dari uji parsial (uji t) menunjukkan bahwa hanya ada tiga dimensi yang memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, yaitu *decision convenience*, *transaction convenience*, dan *benefit convenience*.

## 5.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan, maka penulis menyarankan beberapa hal mengenai *service convenience* terhadap kepuasan pelanggan di Garden Restoran Savoy Homann Bidakara Hotel yaitu:

1. *Service convenience* yang meliputi *decision convenience*, *access convenience*, *transaction convenience*, *benefit convenience*, *post benefit convenience* dengan 12 pertanyaan memiliki penilaian yang tinggi, akan tetapi pada dimensi *decision convenience* dan *benefit convenience* terjadi perbedaan yang cukup jelas pada perhitungan uji T, dimana pada uji T diketahui bahwa dimensi *decision convenience* dan *benefit convenience* memiliki perhitungan hasil yang signifikan. Akan tetapi pada hasil rekapitulasi tanggapan responden terhadap *service convenience* diketahui bahwa *decision convenience* dan *benefit convenience* merupakan dimensi yang mendapatkan hasil terendah maka dari itu penulis merekomendasikan kepada pihak Garden Restoran agar lebih meningkatkan kembali kemudahan bagi pelanggan untuk mengakses informasi tentang Garden Restoran, karena dari kemudahan mengakses itulah maka pelanggan dapat mengetahui tentang berbagai penawaran yang ditawarkan oleh pihak restora sehingga pengunjung dapat memutuskan untuk berkunjung dan

menikmati *service* jasa dan makanan yang diberikan oleh Garden Restoran dan mendapatkan manfaat dari *service* yang diberikan.

2. Pada dimensi *post benefit convenience* juga terdapat masalah yang cukup berpengaruh terhadap hasil dari *service convenience* yang diberikan oleh Garden Restoran, dimana pada Hasil uji T tidak terjadi signifikansi dan pada rekapitulasi juga merupakan salah satu yang mendapatkan nilai terendah maka dari itu penulis merekomendasikan bahwa sebaiknya Garden Restoran lebih memperhatikan kembali kemudahan dan kenyamanan bagi pelanggan yang datang kembali ke Garden Restoran agar mereka yang berkunjung kembali dapat merasakan nyaman dan kemudahan yang sama pada saat pertama kali berkunjung.
3. Setiap penelitian tentunya memiliki kekurangan dan keterbatasan, begitu juga dengan penelitian ini yang memiliki kekurangan dan keterbatasan. Para peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian yang lebih luas sehingga dapat mencakup semua hal yang dapat mendukung keberlangsungan pelayanan yang ada di Garden Restoran.