

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Restoran Mergosari Ciamis dengan menggunakan metode penelitian deskriptif verifikatif dan teknik regresi, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Gambaran mengenai kualitas pelayanan dari hasil penyebaran kuesioner terhadap responden di Restoran Mergosari Ciamis diperoleh bahwa skor tertinggi dicapai dalam hal jaminan yang sebagian besar responden berpendapat cukup baik. Sedangkan skor terendah terdapat dalam hal kemudahan.
2. Gambaran mengenai kepuasan konsumen dari hasil penyebaran kuesioner terhadap responden di Restoran Mergosari Ciamis diperoleh bahwa skor yang tertinggi ada pada hal kinerja, hal ini berarti sebagian besar responden berpendapat kinerja di restoran ini cukup baik. Sedangkan untuk skor terendah ada pada hal estetika.
3. Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan diketahui bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen.

5.2 Saran

Setelah melakukan penelitian secara umum perusahaan perlu mencegah atau memperbaiki kualitas pelayanan agar bisa meningkatkan persepsi positif konsumen terhadap Restoran Mergosari Ciamis. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka penulis merekomendasikan hal-hal berikut:

1. Restoran Mergosari Ciamis harus memperbaiki serta meningkatkan kemudahan dalam pelayanan. Hal ini dapat dilihat dari hasil responden yang mendapatkan

respon paling rendah atau jauh dari posisi sangat kuat. Sehingga Restoran Mergosari Ciamis diharapkan dapat memperbaiki dan meningkatkan kemudahan dalam memberikan pelayanan terhadap konsumen, dengan tujuan agar terjadinya kepuasan pada konsumen restoran. Hal ini sesuai dengan Tjiptono (2011, hal. 453-454) bahwa kepuasan konsumen dipengaruhi oleh produk atau jasa yang spesifik seperti kecepatan layanan, fasilitas, kemudahan atau keramahan dari restoran.

2. Restoran Mergosari Ciamis harus memperbaiki dan meningkatkan estetika restoran karena hal ini yang mendapatkan respon paling rendah diantara dimensi yang lain. Adapun untuk memperbaikinya adalah dengan cara memperbaiki desain atau konsep baik itu dari produk, pelayanan ataupun tampilan restoran. Menurut Tjiptono (2011, hal. 225) estetika merupakan daya tarik terhadap panca indera, misalnya dari bentuk desain fisik yang menarik, warna, dan sebagainya.
3. Selanjutnya secara keseluruhan dari program kualitas pelayanan di Restoran Mergosari Ciamis berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, maka dari itu pihak restoran harus mampu mempertahankan bahkan meningkatkan kualitas pelayanan. Baik itu bisa dengan cara mengadakan pelatihan rutin untuk karyawan sehingga kemampuan dan pengetahuan tentang pentingnya pelayanan bertambah. Selanjutnya agar selalu memperbaiki dalam segi estetika baik itu dari desain makanan ataupun tempat makan. Maka masalah ada nya ketidakpuasan tidak akan terjadi kembali. Selain itu perlu diperhatikan bagaimana kesejahteraan karyawan oleh perusahaan, hal ini menghindari adanya karyawan yang kurang disiplin sehingga berdampak ke sikap pelayanannya kepada konsumen. Adapun penulis menyarankan kepada peneliti selanjutnya untuk lebih meneliti variabel selain kualitas pelayanan seperti kualitas produk, promosi, dan sebagainya. Hal ini dimaksudkan untuk dapat lebih meningkatkan kepuasan konsumen di restoran tersebut.