

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

5.2

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan menggunakan analisa deskriptif dan verifikatif serta teknik analisis regresi berganda, antara menu tablet restoran terhadap kepuasan pelanggan di Mujigae Resto Cihampelas Walk Bandung, maka dari penelitian tersebut dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara umum tanggapan wisatawan mengenai pelaksanaan menu tablet restoran di Mujigae Resto Cihampelas Walk Bandung yang terdiri dari tiga dimensi yaitu *order information quality*, *usability* dan *ordering experience* dinilai tinggi. Dimensi *usability* mendapatkan penilaian tertinggi sebesar 34,87%. Pada *usability* pelanggan merasakan kepuasan melalui kemudahan penggunaan menu tablet restoran, kemudahan mendapatkan membaca menu dan kemenarikan menu secara visual. Pada sub variabel *order information quality* penilaian terendah sebesar 31,62% dikarenakan penggunaan menu tablet restoran belum memaksimalkan fungsi menu tablet elektronik sebagai alat yang dapat menyediakan banyak informasi dibandingkan dengan menu tradisional berbasis kertas.
2. Tanggapan responden mengenai kepuasan pelanggan yang terdiri dari perbandingan antara *perceived* dengan *expectation* mendapatkan penilaian yang tinggi atau *excellent* pada persentase 98%. Penilaian tertinggi ada pada sub variabel *usability* sebesar 100%, dimana *usability* seperti kemudahan mendapatkan informasi mengenai item menu, kemudahan mengoperasikan menu tablet restoran, kerapian struktur informasi pada menu, kemudahan membaca dan kemenarikan penampilan menu merupakan motivasi bagi pelanggan untuk memiliki harapan serta persepsi yang tinggi. Hal ini dikarenakan kesesuaian *usability* yang ada dibenak pelanggan terpenuhi setelah pelanggan melakukan pemesanan di Mujigae

Resto Cihampelas Walk Bandung. Sedangkan penilaian terendah yaitu indikator *ordering experience* dengan nilai sebesar 96%, dimana pelanggan masih merasakan bahwa melalui menu tablet restoran, Mujigae Resto Cihampelas Walk Bandung masih kurang maksimal dalam hal keragaman menu, keyakinan dalam memilih menu, dan tingkat kesesuaian pemesanan.

3. Berdasarkan pengujian hipotesis menunjukkan menu tablet restoran yang terdiri dari *order information quality*, *usability* dan *ordering experience* secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

5.3 Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka penulis menyarankan beberapa hal mengenai menu tablet restoran terhadap kepuasan pelanggan di Mujigae Resto Cihampelas Walk Bandung, yaitu:

1. Menu tablet restoran yang meliputi *order information quality*, *usability* dan *ordering experience* ini membantu dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Menu memiliki peran yang penting dan dapat dilihat sebagai inti strategi pada sebuah restoran. Apalagi ketika menu digunakan sebagai alat pemasaran yang baik, menu dapat mempengaruhi perilaku konsumen dalam pembelian produk. Menu merupakan alat komunikasi bagi restoran yang dapat mempengaruhi penjualan. Penggunaan menu tablet restoran harus lebih dimaksimalkan lagi mengingat tanggapan pelanggan terhadap *order information quality* mendapatkan penilaian terendah. Namun berdasarkan hasil penelitian, *order information quality* adalah dimensi yang paling berpengaruh terhadap kepuasan. Sehingga hal ini dapat dijadikan dasar acuan dalam meningkatkan aspek *order information quality*. Restoran dapat meningkatkan kualitas informasi untuk meningkatkan kepuasan informasi pada menu contohnya seperti menambahkan tanda kategori seperti tanda simbol *menu of the day* untuk menu khusus yang direkomendasikan oleh chef, *most popular* atau *most recommended* untuk menu Bibimbap dan Lemon and Green Tea Salt dalam

menu tablet restoran sehingga dapat membantu mendorong keputusan pembelian pelanggan yang kurang *familiar* dengan menu dan bingung memilih menu.

2. Kepuasan pelanggan terhadap penggunaan menu tablet restoran memiliki penilaian yang tinggi, hal ini dikarenakan pengalaman yang didapat selama pemesanan ketika penggunaan menu tablet restoran didukung dengan manfaat yang ada pada menu tablet restoran yaitu diantaranya meningkatkan kecepatan pemesanan dan kesesuaian pemesanan. Oleh karena itu penting bagi pihak restoran agar terus melakukan *updating system* alat tablet menu tablet restoran yang tersedia untuk pelanggan secara teratur. Hal ini sangat penting dilakukan untuk menghindari terjadinya *respond* yang lambat atau error pada sistem maupun pada alat tablet yang tersedia mengingat pelanggan menggunakan langsung menu tablet elektronik tersebut. Jika terjadi kesalahan atau *error* maka tentunya akan berpengaruh pada kepuasan pelanggan.
3. Berdasarkan hasil penelitian, menu tablet restoran yang terdiri dari *order information quality*, *usability* dan *ordering experience* secara bersama-sama memiliki kontribusi yang cukup besar terhadap kepuasan pelanggan. Dalam hal *order information quality*, pihak restoran dapat menambah beberapa informasi pada menu tanpa harus melakukan pencetakan ulang jika dibandingkan dengan menu tradisional kertas. Namun jika informasi yang diberikan kepada pelanggan terlalu banyak juga akan menyusahkan pelanggan. Oleh karena itu dengan penggunaan menu tablet restoran, pelanggan dapat memilih informasi mana yang ingin dia baca melalui pilihan atau *option*. Selanjutnya dalam hal *ordering experience*, pihak restoran dapat menambah beberapa fitur hiburan untuk pelanggan yang sedang menunggu pesanan datang. Selain itu jika melihat skor yang didapatkan dari responden, keragaman menu mendapatkan skor yang paling rendah dalam hal *ordering experience*. Pihak restoran dapat menambah produk-produk yang inovatif sehingga mampu meningkatkan pengalaman konsumen dalam memesan.

4. Setiap penelitian tentunya memiliki kekurangan dan keterbatasan, begitu juga dengan penelitian ini yang memiliki kekurangan dan keterbatasan. Para peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian terhadap pelanggan yang pernah menggunakan produk dan jasa mengenai keputusan pembelian, *repurchase intention* dan loyalitas pelanggan di Mujigae Resto Cihampelas Walk Bandung.