

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan dengan menggunakan analisa deskriptif dan verifikatif dengan menggunakan analisis regresi berganda antara *service experience* terhadap kepuasan pelanggan javana bistro maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Sebagian besar tanggapan responden terhadap *service experience* yang ada di javana bistro yang terdiri dari *social interaction*, *the core service* dan *physical environment* mendapatkan respon penilaian yang baik dari responden. Responden dalam penelitian ini konsumen yang datang dan menikmati hidangan serta pelayanan yang ada di javana bistro. Hal ini membuktikan bahwa responden merasakan *service experience* yang ada di javana bistro sebagai salah satu factor yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Adapun dimensi yang memperoleh penilaian tertinggi adalah *the core service*. Sedangkan dimensi yang memperoleh penilaian paling rendah adalah *social interaction*.
2. Sebagian besar tanggapan responden mengenai perbandingan antara kenyataan yang diterimadengan harapan konsumen mengenai *service experience* cukup baik. Dalam penelitian ini *the core service* mendapatkan persentase kepuasan yang tertinggi sedangkan persentase kepuasan terendah diperoleh oleh dimensi *social interaction*.
3. Penelitian ini menunjukkan bahwa *service experience* di javana bistro yang terdiri dari *social interaction*, *the core service* dan *physical environment* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan di javana bistro.

## 5.2. Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan yang dibuat maka penulis memberikan beberapa rekomendasi dengan harapan dapat memberikan masukan bagi kemajuan javana bistro. Rekomendasi hasil penelitian ini dilakukan untuk memberikan pengetahuan kepada pihak pengelola dan pegawai javana bistro sebagai objek penelitian mengenai *service experience* untuk meningkatkan kepuasan pelanggan di javana bistro.

1. Berdasarkan hasil penelitian mengenai *service experience* yang dirasakan di javana bistro yang terdiri dari *social interaction*, *the core service* dan *physical environment*. Ketiga dimensi tersebut perlu dijadikan apresiasi serta bahan evaluasi bagi pihak pengelola javana bistro agar selalu melakukan peningkatan terhadap kekurangan yang ada, mempertahankan yang sudah baik dan meningkatkan segala sesuatunya agar pelanggan merasa lebih puas. Dimensi *the core service* dinilai sebagai indikator yang paling baik oleh konsumen. Kebersihan dan kemenarikan menu membuat konsumen merasa puas, sedangkan *social interaction* menjadi dimensi dengan penilaian paling rendah. Maka dengan adanya temuan tersebut pihak management harus lebih memperhatikan lagi kinerja karyawan. Untuk meningkatkan kinerja karyawan pihak management dapat mengadakan *training* rutin tiap bulannya, karena karyawan merupakan asset penting dalam perusahaan untuk mencapai kepuasan konsumen, karyawan harus dapat bersikap dengan sangat baik dalam menangani konsumen agar dapat memberikan kesan yang baik dihati konsumen.
2. Tanggapan responden mengenai kepuasan pelanggan didapat dari perbandingan antara kenyataan yang diterima dengan apa yang diharapkan oleh konsumen. Dari perbandingan tersebut *the core service* mendapatkan presentasi kepuasan paling tinggi dibandingkan dua dimensi lainnya, hal ini dikarenakan perbandingan antara kenyataan dan harapan cukup tinggi. Sedangkan persentase kepuasan terendah diperoleh oleh dimensi *social*

*interaction*, dapat dilihat bahwa konsumen kurang puas dengan *social interaction* yang ada di javana bistro, hal ini harus lebih diperhatikan lagi oleh pihak management sehingga persentase kepuasan bias bertambah. Karyawan harus lebih tepat waktu dalam menyajikan pesanan dan juga harus lebih peka terhadap apa yang dibutuhkan konsumen, selain itu management harus lebih dapat mengatur posisi karyawan bagian service agar tidak ada station yang kosong sehingga konsumen tidak akan kesulitan dalam mencari karyawan jika membutuhkan sesuatu.

3. *Service experience* merupakan salah satu factor yang dapat mempengaruhi kepuasan dari berbagai factor lain. *Service experience* harus diperhatikan dan dirancang dengan baik agar dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan. *Service experience* merupakan hal yang konsumen rasakan ketika datang ke sebuah restoran, bukan hanya produk utama yang berupa makanan atau minuman saja yang diperhatikan oleh konsumen. Maka dari itu pihak managemen harus lebih memperhatikan *service experience* dan segala aspek didalamnya yang terdiri dari *social interaction*, *the core service* dan *physical enviroment*..