

BAB V

KESIMPULAN & REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap *dining experience* dan kepuasan konsumen di The Peak Resort Dining Bandung maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Gambaran persepsi pengunjung terhadap *dining experience* di The Peak Resort Dining Bandung dapat dilihat dari masing-masing dimensi yang terdiri dari *food quality*, *service quality*, dan *physical environment* dirasa cukup memuaskan. Dimensi *service quality* mendapatkan skor tertinggi dibandingkan dengan dimensi *food quality* dan *physical environment* di The Peak Resort Dining Bandung.
2. Berdasarkan hasil rekapitulasi tanggapan mengenai kepuasan dari *dining experience* yang dirasakan (*perceived*) dengan yang diharapkan (*expected*) di The Peak Resort Dining Bandung, diperoleh hasil bahwa secara keseluruhan konsumen sudah merasa puas terhadap proses *dining experience* di The Peak Resort Dining Bandung. Berdasarkan hal tersebut menunjukkan bahwa proses *dining experience* di The Peak Resort Dining sudah memenuhi harapan dari pengunjung yang datang. Merujuk kepada dimensi *dining experience* yang ada dalam penelitian ini, disimpulkan bahwa dimensi *food quality* memperoleh kepuasan tertinggi.
3. Berdasarkan hasil penelitian , dapat disimpulkan antara *dining experience* terhadap kepuasan konsumen memiliki pengaruh yang signifikan. Hal ini menegaskan bahwa proses *dining experience* yang ada di The Peak Resort Dining Bandung memiliki dampak positif terhadap kepuasan konsumen

5.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil temuan yang telah dihasilkan dari penelitian ini, maka penulis merekomendasikan beberapa hal mengenai *dining experience* dalam menciptakan kepuasan konsumen di The Peak Resort Dining sebagai berikut

1. Gambaran dari *dining experience* secara keseluruhan sudah cukup memuaskan terhadap ketiga dimensi yaitu *food quality*, *service quality*, dan *physical environment*. Dimensi *physical environment* mempunyai penilaian lebih rendah dibandingkan dengan dimensi *service quality* dan *food quality*, oleh karena itu

rekomendasi yang diberikan adalah agar pihak *The Peak Resort Dining* Bandung dapat meningkatkan aspek *physical environment* itu sendiri baik dari segi interior, *atmosphere* atau suasana , maupun kebersihan di lingkungan restoran itu sendiri. Sehingga diharapkan untuk kedepannya bisa memaksimalkan pengalaman makan konsumen yang datang ke *The Peak Resort Dining* Bandung.

2. Secara keseluruhan, proses *dining experience* yang terdiri dari *food quality*, *service quality*, dan *physical environment* yang dilakukan oleh pihak *The Peak Resort Dining* dilihat dari analisis tingkat kepuasan dinilai cukup memuaskan , diharapkan seluruh *stake holder* *The Peak* dapat mempertahankan penilaian yang sudah baik dan meningkatkan kinerja yang dirasakan kurang baik sehingga bisa memaksimalkan kepuasan yang akan didapatkan konsumen saat berkunjung ke *The Peak Resort Dining*.
3. Masih terdapat banyak kekurangan dalam penelitian ini, maka dari itu disarankan kepada para peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian mengenai pengaruh *dining experience* terhadap kepuasan konsumen menggunakan teori dan metode yang berbeda atau melakukan penelitian pada masalah yang berbeda, agar ditemukan berbagai temuan-temuan lain yang diharapkan bisa menjadi masukan bagi perkembangan dan kemajuan *The Peak Resort Dining* Bandung