

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian, dengan menyebarkan 113 angket atau kuesioner kepada konsumen di The Peak Resort Dining, dan dengan perhitungan menggunakan teknik analisis regresi berganda untuk mengetahui pengaruh *meal experience* terhadap kepuasan pelanggan di The Peak Resort Dining, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Tanggapan responden di The Peak Resort Dining mengenai *meal experience* yang terdiri dari delapan dimensi yaitu *food and drink*, *variety in menu choice*, *level of service*, *price value for money*, *interior design*, *atmosphere and mood*, *location and accessibility*, dan *food and beverage service employees* berada pada kategori tinggi. Artinya penerapan *meal experience* dianggap sudah baik dan sesuai dengan harapan dari konsumen. Dimensi *food and drink* mendapatkan penilaian tertinggi, hal ini dikarenakan konsumen merasa bahwa makanan dan minuman dalam restoran *fine dining* mengutamakan kualitas yang berbeda dengan restoran lainnya. Sedangkan sub variabel yang memiliki penilaian terendah adalah *location and accessibility*, sub variabel *location and accessibility* diperkirakan mendapat skor paling rendah karena konsumen berpendapat bahwa lokasi menuju restoran sangatlah jauh dan akses menuju restoran terbilang sulit, karena kurangnya kendaraan umum menuju restoran. *Meal Experience* yang diaplikasikan di The Peak Resort Dining terbukti dapat memberikan pengalaman baru bagi konsumen mendapatkan kepuasan di restoran *fine dining*.
2. Tanggapan responden di The Peak Resort Dining berada pada kategori tinggi. Artinya penerapan kepuasan pelanggan dianggap sudah baik dan sesuai dengan harapan dari konsumen. Dimensi yang mendapat penilaian tertinggi dari konsumen yaitu mengenai tingkat kepuasan yang mereka rasakan terhadap *interior design*. Hal ini dimenunjukkan mayoritas konsumen sudah merasa nyaman dengan restoran berarsitektur etnik modern, dan pemandangan disekitarnya dianggap menarik. Penilaian terendah diberikan kepada indikator tingkat kepuasan terhadap *level of service*, hal ini dikarenakan konsumen setuju bahwa pelayanan di The Peak Resort Dining belum cukup baik. Kepuasan pelanggan di The Peak Resort Dining terbukti sudah dinilai baik walaupun masih perlu beberapa peningkatan.

3. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa secara parsial ada empat sub dimensi yang memiliki pengaruh secara signifikan yaitu sub dimensi *food and drink, variety in menu choice, atmosphere and mood, food and beverage service employees* dan sub dimensi yang tidak berpengaruh yaitu *level of service, price value for money, interior design, dan location and accessibility*. Hal ini dikarenakan pelayanan, harga, desain, dan lokasi yang dirasa masih kurang sesuai, seperti pelayanan yang belum cukup baik, harga yang terlalu mahal, dan lokasi yang sangat jauh. Namun secara bersama-sama atau simultan, *meal experience* memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dikarenakan walaupun terdapat banyak kekurangan dan lainnya, konsumen tetap merasa setuju, bahwa pelaksanaan kepuasan pelanggan di The Peak Resort Dining tetap memuaskan dan memberikan pengalaman yang berkesan.

5.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil temuan yang telah dihasilkan dari penelitian ini, maka akan merekomendasikan beberapa hal mengenai implementasi dari pengaruh *meal experience* terhadap kepuasan pelanggan sebagai berikut:

1. *Meal Experience* merupakan salah satu strategi restoran dalam upaya meningkatkan dan mempertahankan kepuasan pelanggan. Pada variabel *meal experience* sub variabel *location and accessibility* mendapat skor paling rendah, hal ini karena konsumen berpendapat bahwa lokasi dan akses menuju restoran tidaklah mudah. Sebaiknya pihak The Peak Resort Dining lebih memperlihatkan keberadaannya dan menambahkan petunjuk jalan kepada konsumen yang akan berkunjung ke The Peak Resort Dining, walaupun teknologi sudah berkembang, tetap saja *route* menuju restoran terkadang tidak tepat. Selain itu, rekomendasi yang diberikan untuk The Peak Resort Dining adalah bekerja sama dengan taxi, travel dan lainnya. Sehingga apabila konsumen yang datang dari luar Kota Bandung atau luar negeri melalui jalur darat maupun jalur udara dapat langsung diantar ke restoran The Peak Resort Dining. Namun hal ini juga dapat menjadi masukan yang baik bagi pengembangan restoran kedepannya. Citra dan nilai The Peak Resort Dining akan bertambah apabila dapat mewujudkan harapan dan keinginan tersebut. Sebaiknya mulai dipikirkan bagaimana agar restoran ini tetap di kenal dengan baik dan berbeda dari restoran lainnya.

Bakti Iman Sujudi, 2019

**PENGARUH MEAL EXPERIENCE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(SURVEI TERHADAP KONSUMEN DI THE PEAK RESORT DINING)**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

2. Pada variabel kepuasan pelanggan penilaian terendah diberikan kepada indikator tingkat kepuasan terhadap *level of service*. Hal ini dikarenakan konsumen merasa pelayanan yang diberikan The Peak Resort Dining belum cukup baik dan belum memenuhi harapan konsumen saat berada di restoran *fine dining*. Sebaiknya The Peak Resort Dining lebih memikirkan kembali bagaimana pelayanan yang ada di The Peak Resort Dining di tingkatkan untuk memenuhi kepuasan konsumen agar tetap dapat mendapat kesan positif, tidak tertinggal, namun tetap sesuai pada target dan pasarnya.
3. Berdasarkan hasil pengujian antara pengaruh *meal experience* terhadap kepuasan pelanggan, terdapat 4 dimensi yang memiliki pengaruh signifikan, yaitu *food and drink*, *variety in menu choice*, *atmosphere and mood* dan *food and beverage service employees*. Apabila pihak The Peak Resort Dining ingin mengembangkan dan meningkatkan *meal experience* pada konsumen, disarankan untuk mengembangkan serta meningkatkan ke empat dimesi diatas. Sedangkan 4 dimensi lainnya tidak memiliki pengaruh yang signifikan, diantaranya yaitu, *level of service*, *price value for money*, *interior design*, dan *location and accessibility*.
4. Dalam penelitian ini tentulah masih terdapat banyak kekurangan dan keterbatasan, oleh karena itu untuk penelitian selanjutnya disarankan untuk lebih mencari tahu lebih lanjut mengenai pengaruh dan hubungan antara *meal experience* terhadap kepuasan pelanggan ini dengan menggunakan dimensi-dimensi lain, menambah bacaan mengenai teori terbarunya, juga mengambil metode pendekatan yang berbeda sehingga penelitian dan pembahasan mengenai kedua variabel ini khususnya dengan objek restoran dan bidang pariwisata lainnya menjadi lebih baik dan terus berkembang.

Bakti Iman Sujudi, 2019

**PENGARUH MEAL EXPERIENCE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(SURVEI TERHADAP KONSUMEN DI THE PEAK RESORT DINING)**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu