

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Fokus utama penulis dalam penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi atribut kualitas restoran yang penting dalam menentukan kepuasan pelanggan di restoran Jepang *all you can eat*. Setelah atribut kualitas restoran diidentifikasi dan ditemukan hasilnya, maka diperlukan pengujian untuk melihat bahwa ada atau tidaknya perbedaan terhadap persepsi atribut kualitas restoran antara pelanggan yang puas dengan pelanggan yang tidak terlalu puas di restoran Jepang *all you can eat*. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka kesimpulan yang dapat diambil dari hasil penelitian ini adalah:

1. Dapat diketahui bahwa karakteristik pelanggan dilihat dari aspek demografis, mayoritas pelanggan yang berkunjung adalah pelanggan dengan jenis kelamin perempuan dalam rentan usia 20-29 tahun, dan riwayat pendidikan terakhir adalah SMA serta memiliki gaji/uang saku perbulan dikisaran Rp. 1.000.001 – Rp. 2.000.000.
2. Dari hasil uji dengan Regresi Logistik, sebanyak tiga konstruk yaitu makanan, atmosfer dan pelayanan dan memiliki 21 sub atribut hanya terdapat satu sub atribut yang memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Konstruk yang memiliki pengaruh yaitu pelayanan dengan sub atributnya yaitu respon yang empatik yang berarti pelayan memiliki kepedulian yang menarik minat hati pelanggan. Hal tersebut disebabkan karena respon yang empatik dirasakan langsung oleh pelanggan, sehingga terpenuhinya kepuasan pelanggan bahkan kepuasan tersebut melebihi dari harapan pelanggan.
3. Dari hasil uji dengan *U-Test* didapatkan hasil yang menyatakan bahwa tidak adanya perbedaan terhadap persepsi atribut kualitas restoran antara pelanggan yang puas dengan pelanggan yang tidak terlalu puas. Ada kemungkinan konstruk lain yang tidak diukur adalah konstruk harga, dapat dimungkinkan bahwa konstruk tersebut dapat membuat perbedaan terhadap persepsi atribut kualitas restoran antara pelanggan yang puas dengan pelanggan yang tidak terlalu puas. Hal tersebut dikarenakan setiap restoran memiliki harga yang berbeda-beda dan dari penelitian sebelumnya menyatakan bahwa harga memiliki

Retno Palupi, 2018

ANALISIS KOMPARASI PERSEPSI ATRIBUT KUALITAS RESTORAN ANTARA PELANGGAN YANG PUAS DENGAN PELANGGAN YANG KURANG PUAS DI RESTORAN JEPANG ALL YOU CAN EAT

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

pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen yaitu minat beli ulang konsumen.

Retno Palupi, 2018

ANALISIS KOMPARASI PERSEPSI ATRIBUT KUALITAS RESTORAN ANTARA PELANGGAN YANG PUAS DENGAN PELANGGAN YANG KURANG PUAS DI RESTORAN JEPANG ALL YOU CAN EAT

Universitas Pendidikan Indonesia
perpustakaan.upi.edu

| repository.upi.edu |

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka penulis merekomendasikan beberapa hal yang dapat dipertimbangkan oleh pihak restoran Jepang *all you can eat*, berikut adalah rekomendasi yang diajukan oleh penulis :

1. Bagi Praktisi

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi atribut kualitas restoran yang penting dalam menentukan kepuasan pelanggan. Hasilnya ditemukan bahwa hanya satu sub atribut diantara 21 sub atribut yang ada, yaitu respon yang empatik adalah sub atribut yang berkontribusi terhadap tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan. Maka dari itu perlu adanya peningkatan terhadap atribut kualitas restoran yang lainnya, yaitu presentasi, pilihan sehat, rasa, kesegaran, suhu, variasi, higienis. tata ruang, interior desain, warna, musik, pencahayaan, kenyamanan, aroma lingkungan, kebersihan, tampilan produk. layanan yang dijanjikan, kesediaan untuk membantu, kompetensi, penampilan, dan sub atribut kualitas restoran diluar dari yang telah disebutkan sehingga atribut kualitas restoran tersebut menjadi terus meningkat dan berdampak pada kepuasan pelanggan yang akan terus meningkat juga. Dan tentunya atribut kualitas restoran yakni respon yang empatik perlu pula dipertahankan dan ditingkatkan agar kualitas tetap terjaga. Untuk tidak adanya perbedaan terhadap persepsi atribut kualitas restoran antara pelanggan yang puas dengan pelanggan yang tidak terlalu puas, dimungkinkan karena harga dari setiap restoran berbeda-beda, praktisi perlu memikirkan harga yang kompetitif agar pelanggan bisa membandingkan kualitas restoran dari setiap restoran yang berbeda dengan harga yang kompetitif. Dan diharapkan dengan begitu pelanggan memiliki perbedaan terhadap persepsi atribut kualitas restoran.

2. Bagi Akademis

Pada penelitian ini, penulis hanya berfokus pada atribut kualitas restoran yaitu makanan, atmosfer, dan pelayanan yang penting dalam menentukan kepuasan pelanggan, sehingga hasil yang didapat hanya atribut kualitas restoran tersebut dan pada restoran Jepang *all you can eat* saja. Oleh karena itu, penelitian

Retno Palupi, 2018

ANALISIS KOMPARASI PERSEPSI ATRIBUT KUALITAS RESTORAN ANTARA PELANGGAN YANG PUAS DENGAN PELANGGAN YANG KURANG PUAS DI RESTORAN JEPANG ALL YOU CAN EAT

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

selanjutnya diharapkan untuk mengukur konstruk lainnya pada atribut kualitas restoran dan meneliti atribut kualitas restoran pada jenis restoran yang lainnya dan tentu juga restoran yang berada di hotel. Maka penulis merekomendasikan kepada peneliti selanjutnya untuk meneliti fokus– fokus penelitian tersebut, dan dapat membantu manajer restoran dalam menyesuaikan kebutuhan setiap segmen dengan lebih baik.

Retno Palupi, 2018

ANALISIS KOMPARASI PERSEPSI ATRIBUT KUALITAS RESTORAN ANTARA PELANGGAN YANG PUAS DENGAN PELANGGAN YANG KURANG PUAS DI RESTORAN JEPANG ALL YOU CAN EAT

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