

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan untuk mengetahui seberapa besar faktor-faktor Meal Experience yang mempengaruhi kepuasan konsumen Okoh Japanese Resto maka dapat ditarik suatu simpulan sebagai berikut:

1. Meal Experience di Okoh Japanese Resto menunjukkan bahwa pada semua dimensi berpengaruh positif dan terdapat 4 faktor yang berpengaruh signifikan dalam memberikan pengalaman yang berkesan pada konsumen, sementara 1 faktor yaitu faktor *Atmosphere* (Suasana) tidak berpengaruh signifikan. Secara korelasi semua dimensi memiliki korelasi yang sedang/cukup. Meal Experience berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin tinggi pelaksanaan meal experience maka semakin tinggi pula kepuasan konsumen yang terjadi.
2. Berdasarkan pengolahan data, ditemukan bahwa yang memberikan kontribusi terbesar dari meal experience adalah pada dimensi *Food and Beverage* (Makanan dan Minuman). Pada dimensi Makanan dan Minuman, yang paling menggugah perasaan pelanggan adalah variasi menu yang disediakan oleh Okoh Japanese Resto.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas untuk mencapai maksud dan tujuan peningkatan Meal Experience terhadap Kepuasan Konsumen Okoh Japanese Resto, maka penulis mengajukan beberapa saran yang dapat menjadi bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam menentukan strategi usahanya.

1. Memberikan perhatian khusus pada harga dan pelayanan restoran, harga lebih menyesuaikan dengan porsi, kualitas makanan, serta menambah karyawan restoran agar konsumen lebih tertangani dengan baik.
2. Menjaga kebersihan area restoran dan seragam karyawan serta menyesuaikan alunan lagu yang lebih sesuai dengan tema restoran yang bertemakan *speciality restaurant* Jepang.
3. Diperlukannya penelitian lebih lanjut mengenai factor-faktor yang turut berperan yang tidak diteliti oleh penulis dalam penelitian ini seperti faktor budaya, bahan baku, serta lokasi dan aksesibilitas yang dapat mempengaruhi terciptanya pengalaman yang unik dan memorable bagi pelanggan restoran dalam menciptakan kepuasan konsumen yang positif.