BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan menggunakan analisa deskriptif dan verifikatif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Suis Butcher *Steak House* Setiabudi Bandung dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara umun tanggapan konsumen Suis Butcher *Steak House* Setiabudi mengenai kualitas pelayanan yang terdiri dari *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance,* dan *Emphaty* baik yang dirasakan oleh konsumen maupun berdasarkan tingkat kepentingannya memiliki penilaian yang berbeda-beda. Sedangkan hasil dari rekapitulasi mengenai kualitas pelayanan yang dirasakan maupun tingkat kepentingan bahwa sub variabel dimensi *Tangible* dan *Emphaty* memiliki nilai yang paling tinggi dibandingkan dengan sub variabel dimensi *Reliability, Responsiveness,* dan *Assurance.* Hal ini dikarenakan *Tangible* dan *Emphaty* yang dilakukan staf maupun karyawan dari Suis Butcher *Steak House* Setiabudi kepada konsumen sangat baik.
2. Pelaksanaan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Suis Butcher *Steak House* Setiabudi menurut hasil pengujian yang dilakukan kepada wisatawan yang menjadi konsumen mengemukakan bahwa Strategi kualitas pelayanan yang terdiri dari *Tangible, Realiability, Responsiveness, Assurance, Emphaty* yang

Juan Silva Febrianto Pasaribu, 2013
Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen *Suis Butcher Steak House*
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

dilaksanakan oleh staf maupun karyawan Suis Butcher *Steak House* Setiabudi termasuk dalam kategori baik.

Berdasarkan Strategi kualitas pelayanan yang diterapkan Suis Butcher *Steak House* Setiabudi Bandung, dimensi *Tangible* merupakan faktor yang paling tinggi pengaruhnya karena *Tangible* merupakan hal mendasar untuk mengetahui bahwa konsumen akan merasa nyaman dengan suasana yang diberikan di Restoran Suis Butcher *Steak House* Setiabudi Bandung sangat baik.

3. Gambaran tingkat kepuasan konsumen Suis Butcher *Steak House* Setiabudi yang terdiri dari *expected* dan *perceived*, lebih tinggi kenyataan dibandingkan dengan harapan. Hal ini menunjukan bahwa konsumen merasa sangat puas karena tingkat kenyataan lebih besar dibandingkan tingkat harapan.
4. Berdasarkan pengujian hipotesis menunjukan kualitas pelayanan yang terdiri dari *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty* memiliki pengaruh positif yang tinggi terhadap kepuasan konsumen yang terjadi di Suis Butcher *Steak House* Setiabudi Bandung baik itu secara simultan maupun parsial. Sub variabel *Tangible* memiliki pengaruh paling baik secara simultan maupun secara parsial dibandingkan dengan sub variabel kualitas pelayanan di Suis Butcher *Steak House* Setiabudi Bandung.

5.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka penulis merekomendasikan hal-hal berikut:

1. Kualitas Jasa terbukti dapat mempengaruhi kepuasan konsumen, namun dalam hal ini masih terdapat beberapa kekurangan dan harus diperbaiki untuk dapat meningkatkan kepuasan konsumen. *Responsiveness* memiliki penilaian kinerja yang lebih rendah daripada *Tangible*, *Reliability*, *Assurance*, dan *Emphaty*. Oleh karena itu perlu adanya pelatihan berkala pada setiap karyawan Suis Butcher *Steak House* Setiabudi Bandung dalam bersikap, berprilaku, berbahasa dan tata cara melayani konsumen dengan baik dan benar.
2. Saran penulis untuk dapat meningkatkan dan tidak hanya mempertahankan kepuasan dari konsumen Suis Butcher *Steak House* Setiabudi Bandung adalah dengan meningkatkan kualitas dari *Responsiveness* setiap staf maupun karyawan, salah satunya adalah dengan melakukan pembinaan dan pelatihan yang berkesinambungan, baik itu dilakukan oleh pihak Suis Butcher *Steak House* Setiabudi Bandung sendiri maupun bekerjasama dengan pihak terkait seperti konsultan bidang pariwisata, Dinas Pariwisata dan Kebudayaan, Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI), karena dengan adanya pembinaan terlebih jika bekerjasama dengan pihak yang memang memiliki keahlian untuk hal tersebut, tentunya *Responsiveness* setiap karyawan akan memiliki kualitas yang baik, sehingga akan berdampak pada kepuasan

konsumen itu sendiri. Mengingat bahwa usaha restoran di Kota Bandung merupakan suatu jenis usaha yang memiliki potensi yang cukup baik dan juga masih belum banyak dimanfaatkan, kerjasama antara pihak-pihak terkait dan juga pemerintah akan banyak membantu dalam mengembangkan potensi usaha ini.

4. Setiap penelitian tentunya memiliki kekurangan dan keterbatasan, begitu juga dengan penelitian ini yang memiliki keterbatasan karena hanya dilakukan pada konsumen individu maupun wisatawan yang melakukan pembelian di Suis Butcher *Steak House* Setiabudi Bandung yang diukur melalui program kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak manajemen Suis Butcher *Steak House* Bandung. Sebagai bahan rekomendasi bagi para peneliti selanjutnya di Suis Butcher *Steak House* Setiabudi Bandung, para peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian yang mencakup keseluruhan program maupun strategi yang dilakukan pihak manajemen Suis Butcher *Steak House* Bandung untuk dapat bersaing dengan restoran lainnya dan memberikan kepuasan pada setiap konsumennya bahkan dapat membuat setiap konsumen yang telah puas terhadap produk dan jasa yang diberikan menjadi konsumen yang memiliki loyalitas terhadap Suis Butcher *Steak House* Bandung.