

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dengan menggunakan regresi berganda secara deskriptif verifikatif antara kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada konsumen Heni Catering, maka dari penelitian tersebut dapat diambil kesimpulan sebagai berikut.

1. Kualitas Pelayanan secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini terbukti dengan nilai signifikansi yang memperoleh $0.000 < 0.05$ dan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $9.045 > 1.286$ artinya kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Heni Catering.
2. Kualitas Produk secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini terbukti dengan nilai signifikansi yang diperoleh yaitu $0.000 < 0.05$ dan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $7.885 > 1.286$ artinya kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Heni Catering.
3. Kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Hal ini terbukti dengan nilai signifikansi yang diperoleh yaitu $0.000 < 0.05$ dan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $201.043 > 2.34$ artinya ada pengaruh secara signifikan antara kualitas pelayanan dan kualitas produk secara bersama-sama (simultan) terhadap kepuasan konsumen.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang dilakukan penulis, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Penilaian terhadap kualitas pelayanan dengan penilaian terendah adalah indikator jaminan dan kepastian (*assurance*) Heni Catering dikarenakan kebersihan peralatan yang digunakan dan kompetensi pegawai di bidangnya

masih kurang baik, contohnya pegawai tidak paham bagaimana menangani masalah konsumen dan peralatan yang digunakan saat acara kebersihannya tidak merata. Untuk itu saran yang diberikan sebaiknya pihak Heni Catering lebih memperhatikan bagaimana pegawainya dalam menangani konsumen dan memberikan arahan serta memilah peralatan yang akan digunakan untuk melayani konsumen.

2. Penelitian terhadap kualitas produk dengan penilaian terendah adalah *texture* hidangan yang disajikan dikarenakan kesesuaian *texture* hidangan yang disajikan masih kurang baik, contohnya tampilan hidangan yang disajikan ketinggalan zaman atau tidak menarik dan tidak sesuainya *texture* dim sum yang keras. Untuk itu saran yang diberikan sebaiknya pihak Heni Catering memperbaiki bentuk hidangan yang disajikan dengan banyak melihat referensi tampilan hidangan catering yang sedang tren dan memperbaiki tata cara penyajian hidangan saat acara agar tidak merubah *texture* makanan yang seharusnya.
3. Berdasarkan fakta lapangan yang ada penulis melihat bahwa konsumen menyukai kelezatan dan perpaduan rasa dari hidangan Heni Catering. Hal tersebut dibuktikan dengan nilai *flavor* yang memperoleh skor paling tinggi diantara indikator lainnya. Maka diharapkan pihak Heni Catering dapat mempertahankan kelezatan dan perpaduan rasa yang dihidangkan kepada konsumen.
4. Berdasarkan hasil penelitian, penulis melihat bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh signifikan, contohnya kualitas pelayanan dan produk memiliki hubungan koefisien bersifat positif terhadap kepuasan konsumen, artinya jika kualitas pelayanan dan produk ditingkatkan maka kepuasan juga akan meningkat. Maka diharapkan pihak Heni Catering agar memperhatikan hasil temuan penelitian ini dengan menjadikan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen sebagai strategi manajemen pemasaran untuk meningkatkan daya tarik pembeli.