

BAB V

SIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian Kepuasan Konsumen Terhadap Produk *Madame Sisca The Eatery* yang telah diuraikan pada bab IV, maka secara umum diperoleh kesimpulan, sebagai berikut :

1. Hasil rekapitulasi data konsumen *Madame Sisca The Eatery* menunjukkan sebagian besar karakteristik konsumen termasuk ke dalam kelompok usia dewasa awal, berjenis kelamin perempuan, memiliki tingkat pendidikan S1, memiliki pekerjaan sebagai pegawai swasta dan memiliki rata-rata penghasilan di atas Rp2.500.025,00.
2. Hasil perhitungan rata-rata indeks kepuasan konsumen terhadap hidangan restoran di *Madame Sisca The Eatery*, menunjukkan bahwa konsumen masih belum puas dengan kinerja hidangan yang diterima.
3. Hasil perhitungan rata-rata indeks kepuasan konsumen terhadap pelayanan restoran di *Madame Sisca The Eatery*, menunjukkan bahwa konsumen masih belum puas dengan kinerja pelayanan yang diterima.
4. Hasil analisis penentuan prioritas perbaikan menggunakan *Matriks Importance Performance Analysis*, menunjukkan bahwa indikator yang memiliki prioritas perbaikan paling tinggi yaitu pada indikator empaty (*emphaty*) dan keandalan (*reliability*).

B. Implikasi

Berdasarkan simpulan yang telah diuraikan di atas, didapati bahwa konsumen masih belum puas dengan produk *Madame Sisca The Eatery* yang meliputi variabel hidangan dan pelayanan restoran. Kepuasan dan ketidakpuasan konsumen terhadap kinerja produk yang pernah mereka konsumsi sebelumnya, akan memberikan dampak tersendiri pada perilaku konsumen selanjutnya, diantaranya bagaimana perilaku konsumen dalam melakukan pembelian ulang. Ketidakpuasan yang dirasakan oleh konsumen terhadap variabel hidangan dan pelayanan restoran di *Madame Sisca The Eatery*, akan berimplikasi terhadap penurunan tingkat kepercayaan konsumen dalam mengkonsumsi lagi produk dari

perusahaan tersebut. Hal ini dapat menyebabkan semakin menurunnya jumlah penjualan produk, yang kemudian akan berpotensi membuat perusahaan merugi.

Hasil penelitian ini dapat menjadi salah satu alasan bahwa penurunan penjualan produk yang dialami oleh *Madame Sisca The Eatery* terjadi karena perusahaan belum mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen. Mengingat bahwa konsumen memiliki andil yang cukup besar pada keberlangsungan suatu usaha, maka *Madame Sisca The Eatery* memiliki tanggung jawab yang besar dalam mewujudkan kepuasan konsumennya.

C. Rekomendasi

Penulis merekomendasikan beberapa hal guna mereduksi implikasi yang telah diuraikan di atas, sebagai berikut :

1. Bagi Manajemen *Madame Sisca The Eatery* :

Berdasarkan poin kesimpulan yang telah disusun, menunjukkan adanya ketidakpuasan konsumen terhadap beberapa indikator hidangan dan pelayanan restoran di *Madame Sisca The Eatery*. Maka direkomendasikan kepada pihak manajemen *Madame Sisca The Eatery* untuk berupaya meningkatkan kinerjanya terutama dalam hal pelayanan restoran yang secara keseluruhan masih dikatakan belum sesuai dengan harapan konsumen. Salah satu upaya yang dapat dilakukan yaitu dengan meningkatkan kinerja perusahaan pada indikator yang dianggap memiliki tingkat prioritas perbaikan paling tinggi yaitu indikator empati (*emphaty*) dan keandalan (*reliability*).

2. Bagi peneliti selanjutnya :

Berdasarkan hasil penelitian secara keseluruhan yang menunjukkan bahwa konsumen masih belum puas terhadap pelayanan di *Madame Sisca The Eatery* dapat dijadikan rekomendasi bagi peneliti selanjutnya untuk memfokuskan penelitian pada pengaruh masing-masing karakteristik konsumen terhadap kepuasan konsumen. Selain itu, hasil penelitian ini bukan merupakan penelitian yang berkesinambungan dan hanya terbatas pada jangka waktu tertentu, sehingga guna menjaga kepuasan konsumen di *Madame Sisca The Eatery* Bandung tetap tinggi, diperlukan penelitian serupa yang berkelanjutan.