

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan kepada responden yang mengunjungi Rumah Makan Ponyo Cinunuk, dan melakukan pengujian yang dilakukan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan tanggapan konsumen Rumah Makan Ponyo mengenai atribut restoran yang terdiri dari dimensi *value*, *service*, *atmosphere*, dan *food* mendapatkan penelaian yang baik dari responden dan berada dalam kategori tinggi, artinya bahwa dimensi-dimensi tersebut dapat dijadikan strategi dalam mengatasi masalah kepuasan konsumen di Rumah Makan Ponyo Cinunuk. Rumah Makan Ponyo Cinunuk ini dapat memenuhi kepuasan konsumen dengan dimensi atribut restoran yaitu *value*, *service*, *atmosphere*, dan *food*.
2. Hasil tanggapan responden terhadap kepuasan konsumen di Rumah Makan Ponyo Cinunuk ini menggunakan rumus *customer satisfaction index* (CSI) untuk mengukur kepuasan dan dilakukan penghitungan, menunjukkan respon yang baik dari responden dengan mendapatkan hasil yang baik dimana hasil termasuk dalam kategori sangat puas .
3. Hasil tanggapan responden penelitian mengenai atribut restoran terhadap kepuasan konsumen di Rumah Makan Ponyo Cinunuk menunjukkan berdasarkan pengujian simultan terdapat pengaruh yang signifikan dari atribut restoran terhadap kepuasan konsumen melalui empat (4) dimensi yaitu *value*, *service*, *atmosphere*, dan *food*. Sedangkan dalam uji parsial dimensi-dimensi atribut restoran yaitu *value*, *service*, *atmosphere* dan *food* memiliki pengaruh secara signifikan. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa atribut restoran memiliki nilai yang baik sehingga berpengaruh secara positif terhadap kepuasan konsumen di Rumah Makan Ponyo Cinunuk.

5.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis akan merekomendasikan beberapa hal mengenai atribut restoran terhadap kepuasan konsumen di Rumah Makan Ponyo Cinunuk ini

1. Berdasarkan penelitian yang telah penulis lakukan berpengaruhnya atribut restoran yaitu *value*, *service*, *atmosphere* dan *food* terhadap kepuasan konsumen di Rumah Makan Ponyo Cinunuk ini merupakan hal yang baik, sebaiknya hal tersebut terus dijaga dan ditingkatkan. Juga selalu membuat inovasi-inovasi terbaru agar dapat mengikuti perubahan yang terjadi dan dapat terus bersaing bersama dengan restoran-restoran yang terdapat di daerah sekitarnya.
2. Berdasarkan hasil tanggapan responden mengenai dimensi *value* sebaiknya pengelola restoran lebih meningkatkan antara kesesuaian harga dan layanan yang didapatkan konsumen, mungkin dengan meningkatkan pelayanan lebih baik lagi dari sebelumnya
3. Berdasarkan hasil tanggapan responden mengenai dimensi *service*, sebaiknya lebih meningkatkan kembali tingkat perhatian dan kecepatan dalam melayani konsumen. Memberikan pelatihan khusus kepada secara berkala karyawan mengenai perhatian bahkan kecepatan dalam melayani konsumen.
4. Berdasarkan hasil tanggapan responden mengenai *atmosphere*, sudah memiliki tanggapan yang baik dari responden. Memiliki suasana yang nyaman memiliki beberapa tempat yang bagus untuk berfoto juga teduh. Berdasarkan tanggapan dari responden mungkin lebih ditingkatkan dari sisi warna yang ada pada design exterior untuk menambah keindahan dan memberi kesan yang berbeda dari yang sudah ada.
5. Berdasarkan hasil tanggapan responden mengenai *food* di Rumah Makan Ponyo Cinunuk ini, sebaiknya menambahkan promo-promo harian juga menambah menu-menu kreasi inovasi yang menarik.
6. Dilihat dari konsumen yang berkunjung sebagian besar merupakan konsumen berumur 30 tahun ke atas dan hanya sebagian kecil yang berusia 20-an, sebaiknya restoran membuat menu promosi dalam menu harian yang memungkinkan menarik minat lebih dari konsumen yang berusia 20-an atau kurang dari 20 tahun. Juga membuat suasana lebih menarik atau mengembangkan konsep yang sudah ada.

7. Sebaiknya pengelola meningkatkan atau mengembangkan potensi dari faktor-faktor yang tidak diteliti pada penelitian ini untuk semakin meningkatkan kepuasan konsumen.
8. Sebaiknya pengelola lebih aktif dalam melakukan promosi pada media online untuk mengimbangi perkembangan era digital
9. Sebagai bahan rekomendasi untuk penelitian selanjutnya, peneliti merekomendasikan untuk melakukan penelitian mengenai kepuasan konsumen yang dipengaruhi variabel terikat lainnya yaitu *behavioral intention* atau *revisit intention* dengan menggunakan dimensi dan teori terbaru pada metode penelitian yang berbeda agar penelitian pada pembahasan ini berkembang menjadi lebih baik. Sehingga hasil temuan dari penelitian selanjutnya tersebut diharapkan bisa menjadi masukan bagi perkembangan dan kemajuan Rumah Makan Ponyo Cinunuk di masa yang akan datang.