

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Magma Plate Resto dengan menggunakan metode penelitian deskriptif verifikatif dan teknik regresi, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Gambaran mengenai kualitas pelayanan, dari hasil penyebaran kuesioner terhadap responden di Magma Plate Resto diperoleh skor tertinggi diperoleh pada indikator variabel jaminan (*assurance*) yang meliputi kesesuaian tampilan gambar menu, jaminan halal dari makanan/minuman yang disajikan, dan tingkat keamanan makanan dan minuman yang disajikan. Sedangkan skor terendah diperoleh pada indikator reliabilitas (*reliability*) yang meliputi kemampuan waiters/waitress dalam menjelaskan menu, kecepatan dalam menyajikan makanan, dan sopan santun waiters/waitress dalam melayani konsumen.
2. Gambaran mengenai kepuasan konsumen, dari hasil penyebaran kuesioner terhadap responden di Magma Plate Resto serta melakukan perbandingan antara apa yang dirasakan konsumen (*perceived*) dan apa yang diharapkan konsumen (*expected*) didapat skor tertinggi dari indikator variabel jaminan (*assurance*) yang meliputi kesesuaian tampilan gambar menu, jaminan halal dari makanan/minuman yang disajikan, dan tingkat keamanan makanan dan minuman yang disajikan. Sedangkan skor terendah diperoleh pada indikator variabel empati (*empathy*) meliputi kemudahan mendapatkan informasi menu, kemudahan melakukan pemesanan, kemudahan melakukan pembayaran, dan kemudahan mendapatkan fasilitas layanan.
3. Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan diketahui bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan diatas, ada beberapa saran yang bisa dijadikan bahan pertimbangan untuk pihak Magma Plate Resto, diantaranya :

1. Magma Plate Resto harus meningkatkan aspek reliabilitas atau *reliability* khususnya dan setiap sub-indikator yang memiliki skor rendah pada umumnya. Aspek reliabilitas meliputi ketelitian dan keakuratan perusahaan dalam memberikan pelayanannya kepada konsumennya. Sesuai berdasarkan teori Tjiptono (2016:137) bahwa reliabilitas (*reliability*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati. Untuk meminimalisir aspek reliabilitas yang mendapatkan skor terendah dalam variabel kualitas pelayanan, Magma Plate Resto disarankan untuk melakukan pembekalan secara berkala kepada pegawai mengenai kemampuan dalam menjelaskan informasi restoran (baik berupa menu atau sistem). Hal ini dimaksudkan agar tidak terjadi kesalahan dalam memberikan informasi atau layanan kepada konsumen. Dalam hal kecepatan penyajian makanan Magma Plate Resto juga harus meningkatkan kinerjanya. Dengan cara memperbaiki tata letak/*layout* dapur agar terciptanya efisiensi kerja baik energi maupun waktu. *Preparation* juga menjadi poin penting dalam kecepatan penyajian makanan. Baiknya dalam *preparation* dilakukan secara detail apabila jenis bahan baku memerlukan proses memasak dengan waktu yang cukup lama. Maka dilakukan secara *ready to heat* agar mempersingkat proses memasak. Kemudian saran sub-indikator yang memiliki skor rendah, untuk penampilan *waiters/waitress* lebih baik memakai seragam agar penampilannya lebih menarik ketika melayani konsumen. Bisa juga dipadukan dengan *apron* dan topi untuk meminimalisir cemaran fisik. Hal ini dikarenakan sub-indikator cemaran fisik juga termasuk dalam sub-indikator yang memiliki skor rendah diantara yang lainnya.

2. Magma Plate Resto harus memperbaiki serta meningkatkan kemudahan dalam melakukan pelayanan. Dari hasil tanggapan responden mengenai kepuasan konsumen indikator empati (*empathy*) mendapatkan skor paling rendah diantara indikator lainnya. Dari faktor tersebut diharapkan dapat memperbaiki dan meningkatkan kemudahan-kemudahan dalam melakukan pelayanan kepada konsumen seperti kemudahan mendapatkan informasi menu, kemudahan dalam melakukan pemesanan menu, kemudahan dalam melakukan pembayaran dan juga kemudahan mendapatkan layanan lainnya. Hal ini sejalan dengan teori Tjiptono (2011:453) bahwa kepuasan konsumen dipengaruhi oleh produk atau jasa yang spesifik seperti kecepatan layanan, fasilitas, kemudahan atau keramahan dari restoran. Untuk meningkatkan kepuasan konsumen terlebih di aspek empati yang memiliki nilai paling rendah diantara indikator lainnya, Magma Plate Resto disarankan untuk memberikan *sign* seperti untuk melakukan *order* dikasir atau memberikan informasi layanan seperti *wifi*, toilet, ataupun mushola. Walaupun sudah ada *sign* di kasir dengan tulisan *order here*, mungkin masih kurang terlihat. Agar bisa lebih terlihat maka *sign* tersebut bisa dibuat lebih menarik sehingga bisa menarik perhatian konsumen juga.
3. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan kualitas pelayanan di Magma Plate Resto berpengaruh signifikan secara signifikan terhadap kepuasan konsumen. Berangkat dari situ manajemen Magma Plate Resto harus bisa mempertahankan dan kemudian meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Hal itu sesuai dengan teori Schnaars(1991) dalam Tjiptono (2016:205) pada dasarnya tujuan sebuah bisnis adalah menciptakan para pelanggan yang puas. Banyak cara yang dapat ditempuh untuk mempertahankan atau meningkatkan kualitas pelayanan seperti mengadakan pelatihan secara rutin untuk pegawai, baik itu *leadership*, *teamwork*, atau pelayanan prima. Selanjutnya dalam penelitian ini menunjukkan bahwa ada variabel lain yang tidak dijelaskan yang bisa mempengaruhi kepuasan konsumen seperti promosi, harga, atau lokasi.