

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Penulis menyampaikan beberapa poin kesimpulan berdasarkan hasil penelitian Analisis Faktor Kualitas Pelayanan yang mempengaruhi Kepuasan Konsumen di Nobu Ramen & Sushi Bandung pada masa pandemi Covid-19 dengan variabel independen yang terdiri dari dimensi Kualitas Pelayanan (X) terhadap variabel dependen Kepuasan Konsumen (Y) serta dengan berbagai temuan dan persepsi dari responden dijelaskan dalam deskripsi sebagai berikut:

1. Faktor dimensi kualitas pelayanan memiliki korelasi yang baik signifikan terhadap kepuasan konsumen di Nobu Ramen dan Sushi Bandung pada masa pandemi Covid-19. Hal ini dibuktikan dengan hasil perhitungan dimensi kualitas pelayanan *tangible* (X1.1) yang memiliki penilaian dominan paling kuat dari keseluruhan perhitungan variabel X yang ada. Sementara dimensi kualitas pelayanan *responsiveness* (X1.4) memiliki penilaian dominan paling lemah dari keseluruhan perhitungan variabel X yang ada.
2. Kualitas Pelayanan yang diberikan pihak restoran Nobu Ramen dan Sushi Bandung berdasarkan hasil perhitungan tiap poin instrumen penelitian dinyatakan dalam kategori “baik” dari setiap variabel yang ada. Hal ini membuktikan bahwa faktor kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen sehingga hipotesis pada beberapa variabel di penelitian sebelumnya dapat diasumsikan tepat.
3. Harapan dan tanggapan konsumen yang didapat dari rekapitulasi pada bagian uraian dari sebanyak 88 responden menunjukkan bahwa responden

memberikan respon variatif namun cenderung memberikan *feedback* positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan pada masa pandemi Covid-19 seperti menerapkan SOP baru, kontrolling berkala, higienitas, keamanan dan penerapan protokol kesehatan oleh pihak Nobu Ramen dan Sushi. Dengan demikian, perusahaan dapat mengevaluasi kembali beberapa hal yang masih kurang sehingga dapat diperbaiki kedepannya.

5.2 Saran

Adapun penulis juga memberikan saran aplikatif dan saran pengembangan keilmuan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Nobu Ramen dan Sushi Bandung pada masa pandemi Covid-19, antara lain:

1. Saran aplikatif bagi perusahaan
 - a. Pihak Nobu Ramen dan Sushi dapat meningkatkan kembali daya tanggap (*responsiveness*), khususnya pada staf karyawan dalam menerima *feedback* atau masukan serta kritik yang membangun dari konsumen sebagai cara dalam peningkatan kualitas pelayanan sehingga secara signifikan dapat menjaga citra baik perusahaan.
 - b. Pihak restoran juga dapat melakukan pengembangan varian menu maupun memodifikasi menu yang sudah ada dari mulai *appetizer*, *main course*, maupun *dessert* seperti menambah atau mengadaptasi menu *fusion food* oriental khas Jepang dipadukan dengan gastronomi Indonesia, seperti sushi rendang dengan paduan sambal, ramen dengan kuah rawon, atau kue cubit matcha, dan lain sebagainya sehingga dapat menjadi daya tarik tersendiri bagi restoran. Hal ini dapat berkontribusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan dari sisi dimensi *tangible* dimana varian menu akan lebih beragam dikarenakan adanya keterlibatan dalam penggunaan bahan baku lokal, dan teknik penyajian sebagai daya tarik wisata setempat juga dapat memberikan keunikan dan keautentikan dengan mengunggulkan produk dalam negeri yang dapat bersaing dengan produk luar lainnya serta menjadi

pertimbangan untuk diaplikasikan oleh pihak restoran Nobu Ramen dan Sushi kedepannya.

2. Saran pengembangan keilmuan

Penelitian ini dapat menjadi referensi penelitian mengenai analisis kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan konsumen, namun belum secara lengkap menguak potensi dari faktor lain yang lebih relevan dan mungkin menarik untuk diteliti selanjutnya seperti bauran pemasaran, strategi pengembangan bisnis, persepsi konsumen, evaluasi kelakayan bisnis, dan lain sebagainya. Diharapkan untuk penelitian selanjutnya agar dapat memperkaya sumber literatur dan menguak kembali faktor lain yang lebih beragam, unik, dan lebih baik dari penelitian yang telah dilakukan sehingga dapat bermanfaat berguna bagi bidang keilmuan kedepannya.