BAB V
KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Berdasar hasil penelitian yang dilakukan antara *social serviscape* dengan *customer satisfaction* ditarik kesimpulan ialah:

1. Secara umum tanggapan konsumen mengenai *social serviscape* di Bale Bebakaran Kutoarjo yang terdiri dari *customer serviscape* dan *Employee* serviscape yang masing-masing terdiri dari *perceived Similarity, Physical Appearance,* dan *suitable behavior perceived similairy (employee serviscape)* memiliki nilai yang baik dari konsumen. Penilaian di skor rata-rata tertinggi diperoleh oleh dimensi *perceived similarity (employee serviscape)*. Kesamaan dan kemiripan antara konsumen dengan staff menurut para konsumen sudah baik, hal ini dikarenakan konsumen sudah dapat mengidentifikasi staff ketika berada di area makan Sedangkan dimensi yang memiliki penilaian terendah ialah dimensi knowledge. Sementara penilaian terendah berada pada dimensi *suitable behavior (employee serviscape)* yaitu sulitnya untuk merasakan kecocokan perilaku dengan staff saat melakukan *dine in* di Bale Bebakaran Kutoarjo.
2. Tanggapan konsumen perihal *customer satisfaction* yang terdiri dari *demanding satisfaction, stable satisfaction, resigned satisfaction, stable dissatisfaction,* dan *demanding dissatisfaction* mendapatkan penilaian yang baik dari konsumen. Perolehan skor rata rata tertinggi diperoleh dari item pertanyaan perihal *stable satisfaction* yaitu kepuasan stabil dari konsumen yang menjelaskan kepuasan konsumen pada waktu penyajian dan makanan yang datang sesuai pesananan. Hal tersebut membuat kepuasan yang stabil bagi konsumen Bale Bebakaran Kutoarjo saat melakukan *dine in*.

3. Berdasar pengujian hipotesis di teknis analisis berganda, bahwasanya secara keseluruhan ataupun dengan simultan ada pengaruh signifikan antar *social serviscape* yang didalamnya terdapat *customer serviscape* dan *employee* serviscape dan masing-masing terdiri dari *perceived similarity, physical appearance,* dan *suitable* behavior terhadap *customer satisfaction*. Selanjutnya jika dilihat berdasarkan pengujian hipotesis parsial sub dimensi yang memiliki pengaruh secara signifikan ialah *perceived similarity* pada *customer serviscape, physical appearance* pada *customer servicape, suitable behavior* pada *customer serviscape, physical appearance* pada *employe serviscape* dan *suitable behavior* pada *employee*

serviscape. Sedangkan terdapat satu dimensi yang tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction* di Bale Bebakaran yaitu *Perceived Similarity* pada *Employee Serviscape*.

5.2 Rekomendasi

Berdasar hasil temuan penelitian yang sudah dihasilkan, penulis merekomendasikan hal perihal implementasi dari pengaruh *social serviscape* terhadap *customer satisfaction* ialah:

1. Variabel *social serviscape* terbukti memiliki pengaruh kepada variabel *customer satisfaction* di Bale Bebakaran khususnya pada dimensi *perceived similarity*
Pada *employee serviscape*, oleh karena itu perlu terus untuk meningkatkan pada kualitas staff restoran sehingga dapat meningkatkan kualitas kepuasan pelanggan.

2. Berdasarkan pengukuran *customer satisfaction* terdapat indikator yang masuk dalam Kuadran A diperlukan adanya peningkatan yaitu pada prioritas utama perlunya untuk melakukan pelatihan dan SOP untuk lebih memberikan keramahan kepada konsumen, SOP yang jelas dalam melakukan pelayanan, dan mempertegas dalam kerapihan staff.

3. Berdasarkan pengukuran *customer satisfaction* menggunakan yang masuk dalam kuadran B diperlukan adanya mempertahankan kinerja, yaitu dengan terus mempertahankan kinerja yang baik dalam membuat konsumen senang seperti peduli dengan hal-hal kecil. Serta memberikan saran saran ketika konsumen melakukan pesanan sehingga bisa memiliki referensi baik itu yang sudah dipesan dengan konsumen lain maupun dalam melakukan pesanan.

4. Berdasarkan pengukuran Customer satisfaction pada kuadran C terdapat prioritas rendah dengan artian boleh dilakukan untuk meningkatkan kualitas boleh juga tidak, yaitu dengan melakukan sosialisasi kembali kepada para staff mengenai SOP service serta mengatur jumlah kursi berdasarkan pengunjung yang datang sehingga kursi yang digunakan dapat efisien dalam penggunaannya.

5. Berdasarkan pengukuran customer satisfaction pada kuadran D yang dianggap sebagai suatu hal yang berlebihan, disarankan untuk mengurangi nya yaitu seperti memberikan pelayanan sesuai dengan porsinya atau sesuai yang dibutuhkan saja.