

## BAB V

### KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan menggunakan analisis deskriptif dan verifikatif antara pengaruh penyampaian bukti jasa terhadap kepuasan tamu yang berkunjung ke Restoran Tangkuban Parahu *Brasserie* Puteri Gunung Hotel, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara umum penyampaian bukti jasa yang terdiri dari *people*, *process*, dan *physical evidence* sudah dirasakan cukup baik oleh tamu yang berkunjung ke Restoran. Adapun penjelasan mengenai penyampaian bukti jasa sebagai berikut:
  - a. *People* atau orang-orang yang terlibat langsung dalam menjalankan setiap aktivitas pekerjaan yang dilakukan di Restoran memiliki keterlibatan yang cukup tinggi, hal ini dikarenakan sumber daya manusia yang dimiliki dalam industri restoran memiliki peranan penting dalam menjalani industri tersebut. Restoran Tangkuban Parahu *Brasserie* Puteri Gunung Hotel dengan memberikan suatu tingkat kepuasan terhadap tamu yang berkunjung tentunya ditunjang dengan adanya suatu aktivitas dari orang-orang yang terlibat langsung dengan tamu yang berkunjung ke restoran sehingga dapat memberikan kepuasan tersendiri terhadap tamu yang berkunjung.
  - b. *Process* (serangkaian aktivitas yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan tamu, serta sedikit banyaknya jumlah langkah-langkah dalam proses penyampaian jasa terhadap tamu), memiliki

keterlibatan yang sangat besar terhadap penyampaian jasa bagi tamu yang berkunjung ke restoran. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa bukti jasa pada proses memiliki pengaruh positif yang paling tinggi terhadap kepuasan tamu yang berkunjung ke restoran Tangkuban Parahu *Brasserie* Puteri Gunung Hotel baik itu secara simultan ataupun secara parsial. Dengan demikian penyampaian bukti jasa pada proses memberikan pengaruh paling besar atas kepuasan tamu yang berkunjung.

- c. *Physical Evidence* atau bukti fisik dimana jasa disampaikan oleh pihak restoran yang konsumennya saling berinteraksi satu sama lain. Penyampaian bukti jasa pada bukti fisik menunjukkan suatu pengaruh yang cukup besar atas kepuasan tamu yang berkunjung. Bukti fisik mendapatkan nilai terbesar kedua setelah proses, hal ini membuktikan bahwa bukti fisik menjadi salah satu hal yang sangat penting bagi peningkatan kepuasan karena dapat saling berinteraksi dan dirasakan langsung oleh tamu yang berkunjung ke restoran Tangkuban Parahu *Brasserie* Puteri Gunung Hotel.

## 5.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka penulis merekomendasikan hal-hal berikut:

1. Jumlah komponen Bukti Jasa yang berada di restoran Tangkuban Parahu *Brasserie* Puteri Gunung Hotel sudah cukup baik, rekomendasi secara parsial adalah sebagai berikut:

- a. Secara umum bukti jasa pada *People* yang berada di restoran Tangkuban Parahu *Brasserie* Puteri Gunung Hotel sudah cukup baik, hal ini tentunya perlu dipertahankan dengan baik. Kinerja dari orang-orang yang terlibat langsung dalam operasional perusahaan perlu dilakukan pengembangan dengan melakukan serangkaian aktivitas pelatihan keahlian dan kemampuan dalam penyampaian jasa serta pengetahuan terhadap produk yang ditawarkan, sehingga dapat memberikan pengembangan kinerja penyampaian produk dan jasa terhadap tamu yang berkunjung.
- b. Proses atau serangkaian aktivitas yang dilaksanakan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan tamu sudah sangat baik sekali dalam penyampaian jasa terhadap tamu yang berkunjung ke restoran Tangkuban Parahu *Brasserie* Puteri Gunung Hotel. Dalam proses yang dijalankan berdasarkan pada SOP (*standard operational procedure*) yang telah ditetapkan oleh pihak restoran sudah berjalan dengan baik, akan tetapi kinerja yang dilakukan masih kurang dirasakan oleh tamu yang berkunjung. Sehingga perlu adanya pelatihan terhadap karyawan agar setiap SOP yang dijalankan dapat sesuai dengan apa yang tamu harapkan dengan baik.
- c. *Physical Evidence* atau bukti jasa yang disampaikan oleh pihak restoran dirasakan baik oleh tamu yang berkunjung ke restoran Tangkuban Parahu *Brasserie* Puteri Gunung Hotel. Tetapi dalam setiap komponen yang berada di dalamnya masih dirasakan kurang bagi tamu yang berkunjung, sehingga perlu adanya

perubahan dari segi atmosfer yang ditawarkan seperti memberikan suatu suasana yang nyaman dengan alunan musik klasik dan sirkulasi udara yang nyaman. Selain daripada itu juga mengganti furniture yang sudah ada dengan konsep yang lebih modern agar lebih terlihat menarik ketika tamu berkunjung ke restoran. Dengan adanya perubahan tersebut maka secara tidak langsung dapat memberikan kenyamanan bagi tamu yang berkunjung.

2. Tamu yang berkunjung ke restoran Tangkuban Parahu *Brasserie* Puteri Gunung Hotel merasa puas akan penyampaian bukti jasa yang diberikan, rekomendasi secara parsial dari bukti jasa tersebut adalah sebagai berikut:

- a. *People* atau orang-orang yang terlibat langsung dalam operasional perusahaan mendapatkan perhatian ekstra untuk ditingkatkan walaupun tamu yang berkunjung ke restoran Tangkuban Parahu *Brasserie* Puteri Gunung Hotel merasa puas akan orang-orang yang terlibat langsung dalam operasional perusahaan. Kinerja dan kepelatihan perlu ditingkatkan agar dalam penyampaian bukti jasa pada *people* berjalan dengan baik sehingga dapat meningkatkan kepuasan tamu yang berkunjung.

- b. Tamu yang berkunjung ke restoran Tangkuban Parahu *Brasserie* Puteri Gunung Hotel mengungkapkan bahwa mereka puas akan penyampaian bukti jasa pada proses. Tetapi pihak restoran tentunya harus menjaga dan tentunya terus meningkatkan proses yang dijalankan berdasarkan SOP yang ditetapkan oleh pihak

restoran sehingga dapat lebih meningkatkan kepuasan tamu secara menyeluruh akan penyampaian bukti jasa pada proses.

- c. *Physical Evidence* atau bukti fisik mempunyai nilai yang sama dengan Proses pada umumnya tamu yang berkunjung ke restoran Tangkuban Parahu *Brasserie* Puteri Gunung Hotel merasa puas dengan penyampaian bukti jasa pada *physical evidence*, sehingga pihak restoran tentunya harus selalu meningkatkan kualitas dan kuantitas sehingga dapat memberikan suatu tingkat kepuasan yang baik bagi tamu yang berkunjung.

3. Setiap komponen bukti jasa memberikan pengaruh yang positif kepada kepuasan tamu yang berkunjung ke restoran Tangkuban Parahu *Brasserie* Puteri Gunung Hotel sehingga kualitas penyampaian bukti jasa perlu ditingkatkan lagi, terutama pada proses penyampaian bukti jasa dimana masih banyaknya suatu hal yang tidak dilakukan berdasarkan pada SOP yang telah ditetapkan sehingga sering terjadi kesalahan. Oleh karena itu restoran Tangkuban Parahu *Braserie* Puteri Gunung Hotel in harus menjaga konsistensi dalam hal penyampaian bukti jasa agar setiap tamu yang berkunjung dapat merasakan pelayanan yang baik dan tentunya kepuasan akan bukti jasa yang disampaikan sehingga dapat memperkuat *image* restoran Tangkuban Parahu *Brasserie* Puteri Gunung Hotel yang dimiliki.

4. Setiap penelitian tentunya mempunyai kelebihan dan kekurangan tersendiri, begitu juga dengan penelitian ini karena hanya dilihat dari segi penyampaian bukti jasa saja yang terdiri dari *people*, *process*, dan *physical evidence* pada restoran Tangkuban Parahu *Brasserie* Putri

Gunung Hotel saja. Sebagai bahan rekomendasi bagi penelitian selanjutnya baik itu untuk Puteri Gunung Hotel dan Restoran Tangkuban Parahu *Brasserie* ataupun pihak lain agar dapat melakukan penelitian yang mencakup semua aspek penyampaian jasa di Restoran Tangkuban Parahu *Brasserie* Puteri Gunung Hotel Lembang Bandung.

