

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk, dan kesesuaian harga terhadap kepuasan konsumen di restoran Bebek Van Java maka dapat ditarik kesimpulan yang sesuai dengan identifikasi masalah yaitu sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen di restoran Bebek Van Java dan mempunyai hubungan yang sedang.
2. Kualitas produk berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen di restoran Bebek Van Java dan mempunyai hubungan yang sedang.
3. Harga berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen di restoran Bebek Van Java dan mempunyai hubungan yang kuat

Secara simultan pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan kesesuaian harga mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka saran yang akan penulis kemukakan yaitu :

1. Dalam hal kualitas pelayanan, perlunya diberikan pelatihan seperti *workshop* atau seminar bagi karyawan dalam meningkatkan pengetahuan dan kemampuan karyawan untuk menyampaikan kepercayaan dan keyakinan kepada konsumen agar karyawan lebih terampil dan cakap dalam tugasnya masing-masing. Serta pengawasan/arahan yang lebih *intens* (sering) dari *supervisor* atau pihak manajemen terhadap karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung yang datang. Pelayanan harus tepat waktu dalam spesifikasi yang sama (tidak berubah), tanpa kesalahan kapan saja pelayanan diberikan.
2. Dalam hal kualitas produk, produk yang telah ada sudah baik dan tetap harus dipertahankan dengan lebih meningkatkan kualitas dari segi kemenarikan tampilan makanan yang ditawarkan sehingga sesuai dengan apa yang disajikan, atau dengan membuat menu musiman setiap bulannya agar konsumen tertarik dan dapat berkunjung kembali untuk menikmati produk yang disediakan.
3. Dalam hal harga, perusahaan membuat harga yang lebih terjangkau sesuai dengan daya beli konsumen, membuat inovasi produk yang berbeda dengan produk lain dan membuat harga pada kondisi yang stabil, dalam arti tidak sering mengalami perubahan agar konsumen tidak berpindah ke produk lain,

apabila terdapat produk sejenis yang lebih terjangkau harganya atau menyamakan harga jual dengan produk pesaing.

