

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Rumah Makan Taman Selasih, dapat ditarik suatu kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa keseluruhan tingkat kualitas produk Rumah Makan Taman Selasih berada pada taraf cukup dapat memberikan kepuasan bagi konsumennya akan tetapi Rumah Makan Taman Selasih belum maksimal dalam memberikan produk yang berkualitas bagi konsumennya.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa keseluruhan tingkat kualitas pelayanan Rumah Makan Taman Selasih masih berada pada tingkat cukup. Hal tersebut mengindikasikan Rumah Makan Taman Selasih belum maksimal dalam memberikan pelayanan yang prima bagi konsumennya.
3. Kualitas Produk dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif terhadap Kepuasan pelanggan. Artinya apabila jaminan kualitas produk dan kualitas pelayanan yang prima dapat diberikan sesuai standar

dan secara konsisten kepada pelanggan, maka kepuasan pelanggan Rumah Makan Taman Selasih akan terus meningkat.

5.2 Saran

Atas dasar hasil penelitian yang telah diuraikan dan kesimpulan yang telah diperoleh maka penulis mengajukan beberapa saran sebagai berikut:

1. Suatu usaha yang ditangani secara profesional harus menggunakan standar agar tercapai suatu produk yang konsisten. Rumah Makan Taman selasih harus dapat meningkatkan kualitas makanannya agar dapat memuaskan pelanggannya. Kualitas makanan dapat diupayakan dengan memperbaiki penggunaan bahan baku, aroma, tekstur, penampilan, cara penyajian dan kebersihan makanan. Selera atau harapan konsumen pada suatu produk selalu berubah sehingga kualitas produk juga harus berubah atau disesuaikan. Dengan memberikan produk yang terbaik, maka akan menghasilkan sebuah nilai kepuasan pada pelanggan yang akhirnya akan memberikan keuntungan yang maksimal bagi perusahaan.
2. Rumah Makan Taman Selasih harus lebih meningkatkan lagi kinerja pelayanannya. Peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara memberikan pelatihan kepada karyawannya bagaimana melayani pelanggan dengan profesional agar adanya peningkatan keterampilan karyawan dalam melayani pelanggan.

3. Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, tentunya perusahaan harus dapat meningkatkan kualitas produk, pelayanan, dengan cara merekrut tenaga kerja yang terdidik di bidang pelayanan di restoran, hal tersebut harus dilakukan agar dapat memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen. Di samping itu, untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, Manajemen Rumah Makan Selasih harus dapat membangun komunikasi dengan pelanggan serta menambahkan nilai lebih pada setiap apa yang diharapkan oleh pelanggan atau konsumen, agar pelanggan mendapatkan lebih dari yang mereka harapkan, sehingga mereka dapat bertahan dan mengarah pada pembelian ulang, perekomendasi, dan proporsi pembelian yang meningkat.

