

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Sesuai hasil pengumpulan data dan analisis data maka diperoleh kesimpulan yang merupakan inti dari penelitian ini, antara lain:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen dan masuk ke dalam kategori kuat. Hal ini sesuai pendapat Kotler dan Keller (2009:143) bahwa kualitas produk mempunyai pengaruh langsung terhadap kinerja produk dan jasa, yang dapat mendekatkan pada nilai dan kepuasan pelanggan.
2. Kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen dan masuk ke dalam kategori cukup. Hal ini sesuai pendapat Kotler dan Keller (2009:143) kualitas produk mempunyai pengaruh langsung terhadap kinerja produk dan jasa, yang dapat mendekatkan pada nilai dan kepuasan pelanggan.
3. Harga berpengaruh positif terhadap kepuasan dan masuk ke dalam kategori cukup. Hal ini sesuai pendapat Kotler (2002:42) meningkatkan kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan menurunkan harga atau peningkatan pelayanannya.
4. Kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga secara bersama-sama berpengaruh positif dan masuk ke dalam kategori baik terhadap kepuasan konsumen.

## 5.2 Saran

Berdasarkan pada pembahasan penelitian secara keseluruhan dan kesimpulan yang diperoleh berdasarkan penelitian ini, maka penulis merasa perlu memberikan beberapa saran-saran yang dapat memberi masukan.

1. Berkenaan dengan variabel kualitas pelayanan di Catering Service Vindo Ny. Soewardono. Pihak manajemen harus lebih meningkatkan kualitas pelayanan sehingga konsumen akan merasa sangat puas. Kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dengan cara memberikan pelayanan yang lebih baik lagi melalui pemberian pelayanan yang cepat dan tepat, tingkat kesesuaian pesanan lebih ditingkatkan, menyediakan peralatan makan yang masih dalam kondisi baik, kebersihan dan kenyamanan gedung terjaga, penampilan karyawan lebih rapih dan menarik, karyawan dapat lebih bersikap ramah dan sopan terhadap konsumen, dan karyawan harus lebih peka terhadap kebutuhan serta keinginan konsumen.
2. Berkenaan dengan variabel kualitas produk di Catering Service Vindo Ny. Soewardono. Pihak manajemen harus lebih meningkatkan kualitas produk sehingga konsumen akan merasa sangat puas. Kualitas produk dapat ditingkatkan melalui tampilan produk yang menarik, agar konsumen tertarik untuk mendatangi dan mencicipi makanan yang disajikan. Pihak perusahaan dapat meningkatkan kualitas produk dengan cara: penggunaan bahan baku yang berkualitas, kebersihan dalam pengolahan produk harus dijaga agar menghindari produk yang terkontaminasi, memberikan menu yang lebih

bervariasi, menjaga kualitas rasa, aroma produk yang disajikan dapat menggugah selera, tingkat kematangan produk yang sesuai, dan kebersihan stand harus dapat lebih diperhatikan. Hal ini guna memberikan kepuasan kepada konsumen Catering Service Vindo Ny. Soewardono.

3. Berkenaan dengan variabel harga di Catering Service Vindo Ny. Soewardono. Pihak manajemen harus lebih memperhatikan variabel tersebut karena harga berpengaruh dalam menentukan pembelian seseorang. Harga yang ditetapkan harus sesuai dengan kualitas yang didapatkan, harga yang ditetapkan harus dapat memberikan manfaat yang diterima konsumen, harga yang ditetapkan harus dapat bersaing dengan harga dari catering lain, harga harus disesuaikan dengan kemampuan daya beli konsumen, harga yang ditetapkan harus sesuai dengan porsi menu yang disajikan dan memberikan potongan harga kepada pembelian yang dilakukan secara kontan. Hal ini guna memberikan kepuasan kepada konsumen Catering Service Vindo Ny. Soewardono.
4. Pihak perusahaan hendaknya selalu mencari informasi dan lebih terbuka terhadap kritik dan saran yang diberikan oleh konsumen, agar dapat memperbaiki kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga yang kurang. Pencarian informasi dapat melalui wawancara, pemberian angket penilaian kepada konsumen yang telah menggunakan jasa Catering Service Vindo Ny. Soewardono agar dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi pihak manajemen.