

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan kajian teori, hasil penelitian, dan pengujian *path analysis* yang dilaksanakan mengenai *service convenience* terhadap loyalitas pelanggan Garden Restoran Savoy Homann Bidakara Hotel Bandung, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Gambaran mengenai *service convenience* yang dilaksanakan di Garden Restoran mendapat penilaian yang tinggi dari pelanggan Garden Restoran. Penilaian tertinggi diperoleh oleh *Access convenience*, sedangkan penilaian terendah diperoleh oleh *Transaction convenience*, seperti dijelaskan di bawah ini:
 - a. Secara keseluruhan *service convenience* yang dilaksanakan di Garden Restoran sudah baik, terutama *access convenience*, dikarenakan kenyamanan aksesibilitas membuat pelanggan nyaman di Garden Restoran dengan meminimalisasi biaya waktu dan usaha pelanggan menjangkau lokasi, kenyamanan melakukan reservasi tempat untuk makan dan kenyamanan mendapatkan makanan atau minuman yang dipesan di Garden Restoran karena karyawan memiliki *respond* yang baik dalam melayani akan membuat tamu merasa nyaman dan setiap kebutuhan dan keinginan tamu dapat terpenuhi dengan baik juga.

- b. *Transaction convenience* mendapatkan penilaian terendah. Hal ini dikarenakan pelanggan Garden Restoran Savoy Homann Bidakara Hotel Bandung merasa metode pembayaran yang ada di Garden Restoran sama seperti metode pembayaran yang ada di restoran lain sehingga *transaction convenience* mendapatkan penilaian terendah karena dianggap biasa oleh pelanggan.
2. Gambaran mengenai loyalitas tamu Garden Restoran secara umum mendapat penilaian yang tinggi dari tamu Garden Restoran. Aspek yang memperoleh penilaian tertinggi adalah melakukan kunjungan kembali secara teratur hal ini dikarenakan kebutuhan dan keinginan tamu sudah dapat terpenuhi sehingga kebanyakan pelanggan Garden Restoran melakukan kunjungan kembali secara teratur karena telah merasa nyaman dan loyal berkunjung ke Garden Restoran Savoy Homann Bidakara Hotel Bandung
3. *Service convenience* memberikan pengaruh terhadap loyalitas pelanggan yang hanya datang ke Garden Restoran, namun tidak semua dalam sub variabel penilaian terhadap *service convenience* mempengaruhi loyalitas pelanggan dan memberikan pengaruh yang besar. Terdapat satu sub variabel yang tidak memberikan pengaruh begitu besar terhadap loyalitas, yaitu *transaction convenience*. Artinya keempat variabel lainnya yaitu *decision convenience*, *access convenience*, *benefit convenience* dan *postbenefit convenience* memberikan pengaruh yang cukup kuat terhadap loyalitas pelanggan Garden Restoran. Dengan begitu, apabila terjadi peningkatan kualitas dalam *service convenience*, terutama dalam kualitas *transaction*

convenience akan membuat pelanggan merasa lebih nyaman berkunjung ke Garden Restoran..

5.2 Rekomendasi

Service convenience adalah salah satu strategi perusahaan untuk memenuhi kebutuhan berupa minimalisasi waktu dan usaha konsumen untuk mendapatkan manfaat yang pada akhirnya timbul kepuasan dan kepercayaan untuk kembali melakukan konsumsi suatu produk atau jasa yang sama, dalam hal ini penulis mencoba memberikan saran seperti hal-hal berikut.:

1. Secara keseluruhan *service convenience* yang dilaksanakan di Garden Restoran Savoy Homann Bidakara Hotel Bandung sudah dilakukan dengan baik, namun dalam penilaian mempengaruhi, *transaction convenience* tidak mendapatkan pengaruh yang baik terhadap loyalitas pelanggan Garden Restoran. Maka metode pembayaran di Garden Restoran harus diperbaharui kembali. Salah satunya dengan 1) memperbaharui kembali mesin transaksi dan computer yang masih menggunakan computer yang masih dibawah standard. 2) Adanya *gathering* antar departemen untuk mengevaluasi segala kekurangan di Garden Restoran. 3) Dengan melakukan *training* pada karyawan supaya lebih cepat lagi dalam melayani pembayaran yang ada di Garden Restoran.
2. Loyalitas pelanggan di Garden Restoran juga cukup loyal. Banyak pelanggan individu yang hanya datang ke Garden Restoran. Hal ini dapat menunjukkan bahwa Garden Restoran sudah memiliki pelanggan yang cukup loyal. Namun disamping strategi *service convenience*, Garden Restoran

harus terus meningkatkan segala aspek yang berhubungan dengan pelayanan, kualitas menu yang ditawarkan agar loyalitas pelanggan dapat terus meningkat.

3. Strategi yang di jalankan oleh Garden Restoran melalu *service convenience* adalah baik, namun pihak manajemen Garden Restoran dapat melakukannya lebih baik lagi, salah satunya dengan pembekalan bagi karyawan, kualitas menu yang lebih baik, meningkatkan kualitas pelayanan karyawan agar loyalitas pelanggan pun terus meningkat, yang nantinya akan mendapatkan keuntungan bagi kedua belah pihak, bagi pelanggan loyalitas yang semakin baik akan melahirkan pelanggan yang menjadi *advocates* dan bagi pihak restoran.
4. Keterbatasan dalam penelitian ini adalah salah satunya objek yang diteliti hanya satu restoran, rekomendasi untuk penelaah selanjutnya adalah untuk tetap meneliti tentang pelayanan, dan dibandingkan antara satu restoran dengan restoran lainnya. Karena pelayanan adalah sebagai *core* industri pariwisata, juga masih banyak hal dan *standard* yang berbeda-beda dalam pelayanan, khususnya pada saat penyampaian jasa.