

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan melalui analisis *deskriptif* dan *verifikatif* dengan menggunakan analisis regresi linier berganda, maka berdasarkan penelitian tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa :

1. Kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan di restoran Pandanwangi.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan di restoran Pandanwangi. Artinya, semakin tinggi kualitas pelayanan yang ditawarkan maka kepuasan pelangganpun akan semakin tinggi.
3. Kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan di restoran Pandanwangi. Artinya, semakin tinggi kualitas produk yang ditawarkan maka kepuasan pelangganpun akan semakin tinggi.

5.2 Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan di atas untuk mencapai maksud dan tujuan peningkatan kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan di restoran Pandanwangi, maka penulis mengajukan beberapa saran yang dapat menjadi bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam menentukan strategi usahanya.

1. Secara umum keseluruhan dimensi kualitas pelayanan harus di tingkatkan agar kepuasan pelanggan tercipta. Tepatnya yang harus lebih diperhatikan serta terus diperbaiki mengenai dimensi bukti fisik (*tangible*), pada indikator halaman parkir yang disediakan oleh pihak restoran, pada indikator kenyamanan tempat makanan dan toilet restoran, dimensi cepat tanggap (*responsiveness*) pada indikator kesigapan karyawan dalam memenuhi kebutuhan pengunjung dan kemampuan karyawan dalam merespon keluhan pelanggan.
2. Secara umum keseluruhan dimensi kualitas produk harus di tingkatkan agar pelanggan merasa puas terhadap produk yang ditawarkan. Khususnya yang harus lebih diberi perhatian adalah dimensi kinerja (*performance*) pada indikator penampilan makanan dan minuman, dimensi Ciri – ciri atau keistimewaan tambahan (*feature*) tepatnya pada indikator alat makan yang disediakan, pada dimensi keandalan (*conformance*) pada indikator keamanan bahan makanan dan minuman, kemudian yang terakhir pada dimensi estetika (*aesthetic*) pada tingkat rasa makanan dan minuman. Alangkah lebih baiknya apabila pihak *management* restoran Pandanwangi mampu menyesuaikan, meningkatkan dan terus memperbaharui dengan tingkat keinginan pelanggan agar kepuasan pelanggan dapat tercipta dengan baik.