

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan menggunakan analisa deskriptif dan verifikatif antara peranan kemampuan karyawan, bukti fisik, proses dalam mempengaruhi proses keputusan pembelian di resto Pak Chi Met Jl.Sukajadi Bandung dapat diambil kesimpulan sebagai berikut.

1. Kemampuan karyawan di resto Pak Chi Met Bandung yang terdiri dari *product knowledge, professional attitude, tone of voice, tactfull, body language, selling by suggestion, handling complain, recognition, attentive, dan helpfull* terlaksana dengan cukup baik. Terutama *body language* karyawan saat melayani tamu karena sikap karyawan saat melayani tamu berusaha untuk tidak menyinggung perasaan konsumen. *Tone of voice* karyawan resto Pak Chi Met dalam menawarkan menu, bantuan dan berbicara kepada konsumen berusaha untuk menghindari kesan yang tidak menyenangkan dalam berbicara seperti berteriak kepada konsumen. *Handling Complaint* yang dilakukan oleh karyawan resto Pak Chi Met dinilai cukup baik oleh konsumen karena karyawan resto Pak Chi Met dinilai memiliki kemampuan dalam memecahkan keluhan konsumen terhadap pelayanan yang di berikan. *Product kownledge* karyawan dinilai sangat membantu oleh konsumen dalam memilihkan menu favorit.
2. Bukti fisik yang terdiri dari *facility design, equitment, symbol, dan signage* di resto Pak Chi Met Bandung terlaksana dengan baik. *Fasility design* yang di

miliki resto Pak Chi Met memiliki pengatauran fasilitas yang di bentuk untuk keindahan dan kenyamanan bagi konsumen. Barang-barang yang digunakan untuk proses penyampaian jasa seperti peralatan makan, minum sangat menarik terutama keunikan perlengkapan makan. Adanya petunjuk fasilitas-fasilitas yang ada di resto Pak Chi Met memberikan kemudahan untuk konsumen.

3. *Proses* pelayanan yang terdiri dari *Flow of activities* di resto Pak Chi Met Bandung terlaksana dengan cukup baik terutama proses pembayaran di kasir . Kemampuan petugas saat menarik pembayaran tamu secara akurat dan tepat dengan sikap ramah, senyum hangat dan tulus .
4. *Proses* keputusan pembelian yang terdiri dari pengenalan masalah, pencarian informasi, evaluasi alternatif, keputusan pembelian dan perilaku pasca pembelian di resto Pak Chi Met Bandung terlaksana dengan baik. Konsumen melakukan keputusan pembelian pada waktu luang dan pada saat kegiatan bisnis.
5. Kemampuan karyawan, Bukti fisik, *Proses* pelayanan terhadap proses keputusan pembelian konsumen di resto Pak Chi Met Bandung terlaksana dengan baik. Dalam pelaksanaan operasional resto Pak Chi Met memiliki Standard operation procedure (SOP) sehingga karyawan dapat melayani konsumen dengan sangat baik.

5.2 Saran

Adapun saran yang dapat disampaikan oleh peneliti adalah :

1. Mengenai Kemampuan karyawan hendaknya di laksanakan *employee trainee* mengenai *professional attitude, tactfull, selling by suggestion, recognition,*

attentive, dan helpfull. Karena konsumen menganggap item diatas kurang dalam kemampuan karyawan.

2. Bukti fisik resto Pak Chi Met Bandung terlaksana dengan baik menurut konsumen. Manajerial resto Pak Chi Met di harapkan mampu mempertahankan dan merawat fasilitas dan kelengkapan yang ada.
3. *Proses* pelayanan yang terdiri dari *Flow of activities* di resto Pak Chi Met perlu di tingkatkan untuk mempercepat proses pelayanan khususnya proses pelayanan yang dilakukan pada saat karyawan melakukan greeting, mobile sevice, greeting costomer di loby, dan pada saat karyawan menawarkan dan mengantarkan menu.
4. Untuk meingkatkan keputusan pembelian konsumen resto Pak Chi Met perlu adanya stimulus lain di samping kemampuan internal resto seperti halnya dalam pelaksanaan strategi promosi di antaranya melalui iklan di radio atau media public lainnya .
5. Dari hasil penelitian ini, Kemampuan karyawan, Bukti fisik, Proses pelayanan mempunyai pengaruh terhadap proses keputusan pembelian konsumen di resto Pak Chi Met Bandung , oleh karena itu secara keseluruhan resto Pak Chi Met harus lebih mengembangkan dan meningkatkan kemampuan karyawan sehingga karyawan dapat memberikan pelayanan yang lebih baik
6. Sebagai bahan pertimbangan untuk penelitian selanjutnya dalam hal menciptakan proses keputusan pembelian di sarankan untuk melakukan penelitian yang berkaitan dengan *customer relation marketing* (CRM) karena resto Pak Chi Met menjalankan kerjasama dengan travel agent.