

## BAB V

### KESIMPULAN dan SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang dikemukakan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan Rumah Makan Kangen Desa menunjukkan bahwa konsumen belum merasa puas, hal ini ditunjukkan dari 20 atribut atau faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen terdapat 17 atribut yang menyatakan bahwa konsumen belum merasa puas. Sedangkan terdapat tiga atribut atau faktor yang menyatakan bahwa konsumen merasa puas, yaitu dari variabel/dimensi bukti fisik yaitu fasilitas pendukung yang lengkap memiliki rasio tingkat kesesuaian yang dicapai lebih dari 100%. Kemudian terdapat dua faktor dari dimensi empati yaitu perusahaan memberikan ucapan selamat ketika mengetahui ada konsumen yang berulang tahun dan perusahaan memberikan fasilitas hiburan ketika konsumen sedang menunggu pesannya datang memiliki rasio tingkat kesesuaian yang dicapai lebih dari 100%. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen merasa puas terhadap ketiga faktor tersebut yang dimiliki Rumah Makan Kangen Desa.
2. Hasil penelitian tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan Rumah Makan Kangen Desa secara keseluruhan menunjukkan bahwa konsumen belum merasa

puas, hal ini ditunjukkan dengan nilai rasio tingkat kesesuaian yang dicapai secara keseluruhan adalah 91,5% sehingga kurang dari 100% (lihat tabel 4.2.10). Dengan demikian hipotesis (H1) tidak terbukti.

3. Hasil penelitian yang menempatkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan Rumah Makan Kangen Desa ke dalam diagram kartesius adalah sebagai berikut:
  - a. Faktor-faktor yang dinilai mempengaruhi kepuasan konsumen Rumah Makan Kangen Desa yang kinerjanya sangat perlu untuk dilakukan perubahan oleh perusahaan adalah penampilan karyawan yang bersih, kenyamanan ruangan, kebersihan ruangan, karyawan dapat melayani sesuai dengan yang diharapkan konsumen, menu yang ditawarkan selalu tersedia ketika diinginkan konsumen, karyawan mengantar pesanan dengan cepat dan konsisten
  - b. Faktor-faktor yang dinilai mempengaruhi kepuasan konsumen Rumah Makan Kangen Desa yang kinerjanya perlu dipertahankan oleh perusahaan adalah menu yang bervariasi, fasilitas pendukung yang lengkap, karyawan sopan, karyawan ramah, karyawan memberikan daftar menu kepada konsumen, perusahaan memberikan fasilitas hiburan ketika konsumen sedang menunggu pesannya datang, karyawan menyambut dan membantu konsumen memilih tempat duduk yang sesuai dengan keinginan.

- c. Faktor-faktor yang dinilai mempengaruhi kepuasan konsumen Rumah Makan Kangen Desa yang kinerjanya belum perlu dilakukan perbaikan oleh perusahaan adalah karyawan terlatih, karyawan memiliki pengetahuan luas tentang tugasnya, karyawan dapat memberi rasa aman pada konsumen, karyawan selalu membantu memberikan solusi atas keluhan konsumen, karyawan selalu ada ketika dibutuhkan konsumen.
- d. Faktor-faktor yang dinilai mempengaruhi kepuasan konsumen Rumah Makan Kangen Desa yang kinerjanya perlu dilakukan pengurangan hasil yang dicapai agar dapat mengafisienkan sumber daya perusahaan adalah pihak perusahaan memberi ucapan selamat ketika mengetahui ada konsumen yang berulang tahun.

Dalam hal ini seluruh dimensi kualitas pelayanan Rumah Makan Kangen Desa haruslah diperhatikan terutama pada dimensi bukti fisik, keandalan, dan jaminan, karena dalam setiap dimensi tersebut di dalamnya terdapat faktor-faktor atau atribut penting yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen.

## **5.2 Saran**

Berdasarkan kesimpulan diatas maka dapat dikemukakan beberapa saran yang kiranya bermanfaat bagi Rumah Makan Kangen Desa ,yaitu :

1. Rumah Makan Kangen Desa perlu meningkatkan kinerjanya agar tercapai hasil yang optimal terutama dalam hal penampilan karyawan yang bersih, kenyamanan ruangan, kebersihan ruangan, menu yang ditawarkan selalu tersedia ketika

diinginkan konsumen, karyawan mengantar pesanan dengan cepat dan konsisten, karyawan dapat melayani sesuai dengan yang diharapkan konsumen.

2. Rumah Makan Kangen desa perlu mempertahankan kinerja faktor yang mempengaruhi kepuasan dengan lebih meningkatkan lagi atau memelihara faktor tersebut agar konsumen selalu mendapatkan kepuasan. Faktor yang perlu dipertahankan adalah menu yang bervariasi, fasilitas pendukung yang lengkap, karyawan sopan, karyawan ramah, karyawan memberikan daftar menu kepada konsumen, perusahaan memberikan fasilitas hiburan ketika konsumen sedang menunggu pesannya datang, karyawan menyambut dan membantu konsumen memilih tempat duduk yang sesuai dengan keinginan.
3. Rumah Makan Kangen Desa perlu melakukan pengurangan hasil yang dicapai agar dapat mengefisienkan sumber daya perusahaan dalam hal memberikan ucapan selamat kepada konsumen yang sedang berulang tahun dan memberikan fasilitas hiburan ketika konsumen sedang menunggu pesannya datang.
4. Untuk selalu dapat memonitor kinerja Rumah Makan Kangen Desa, pihak perusahaan perlu melakukan survei secara berkala terhadap kepuasan konsumen. Misalnya dengan menyediakan kotak kritik dan saran.