

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan pada bab sebelumnya, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

- 1) Berdasarkan penelitian mengenai tanggapan konsumen terhadap kepuasan menunjukkan bahwa rata – rata konsumen restoran Dixie merasa puas setelah mereka datang dan menggunakan jasa pelayanan restoran Dixie. Hal ini dapat dibuktikan besarnya tingkat kepuasan konsumen rata – rata yang diukur dengan menggunakan skala linkert berada pada level 4,15 yang artinya sebagian besar konsumen merasa puas dengan bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati terhadap pelayanan jasa yang mereka peroleh pada restoran Dixie.
- 2) a. Berdasarkan hasil dari analisis regresi berganda, terdapat pengaruh yang positif dari atribut fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati terhadap kepuasan konsumen atas pelayanan jasa Restoran Dixie Yogyakarta. Hal ini dapat dilihat dari nilai koefisien regresi masing-masing atribut adalah positif, yaitu 0,235 (fisik), 0,256 (keandalan), 0,227 (ketanggapan), 0,142 (jaminan), dan 0,185 (empati)

- b. Berdasarkan uji secara serentak atau uji F, nilai F tabel = 2,30 dan F hitung = 36,188 menunjukkan bahwa F hitung lebih besar dari pada F tabel ($36,188 > 2,30$). Ini berarti bahwa secara bersama-sama atau serentak variabel independen yaitu fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan konsumen.
- c. Dari hasil dengan menggunakan uji parsial atau uji T didapat bahwa variabel-variabel independen yaitu fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan konsumen.
- d. Besarnya nilai koefisien korelasi berganda Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel di atas maka dapat diketahui bahwa nilai R^2 untuk variabel Unsur Fisik (X_1) sebesar 0,6120 atau 6,1%. Variabel Keandalan(X_2) adalah 0,6421 atau 6,4%. Unsur Ketanggapan(X_3) sebesar 0,5284 atau 5,28%. Unsur Jaminan(X_4) adalah 0,0508 atau 0,05%. Unsur Empati(X_5) adalah 0,5767 atau 5,7%
- e. Besarnya nilai koefisien korelasi berganda 0,811 menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang sangat kuat antara variabel fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati terhadap kepuasan konsumen mengenai jasa layanan yang diberikan Restoran Dixie Yogyakarta. Sedangkan hasil koefisien determinasi berganda (R^2) sebesar 0,658 mempunyai arti bahwa 65,8 % kepuasan konsumen

terhadap jasa layanan yang diberikan restoran Dixie Yogyakarta dipengaruhi oleh variabel fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati. Sedang sisanya sebesar 34,2 % dipengaruhi oleh faktor-faktor lain.

- 3) a. Berdasarkan nilai koefisien regresi dapat dilihat bahwa nilai koefisien tertinggi terdapat pada variabel keandalan sebesar 0,256. Hal ini berarti bahwa variabel keandalan memiliki pengaruh yang paling dominan terhadap kepuasan konsumen.
- b. Berdasarkan analisis koefisien determinasi parsial dapat diketahui bahwa Unsur Keandalan(X_2) memiliki pengaruh yang paling dominan terhadap kepuasan konsumen (Y).

5.2 Saran

Berdasarkan hasil dari penelitian, maka saran yang bisa diberikan penulis adalah sebagai berikut :

1. Faktor keandalan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa pelayanan restoran Dixie, oleh karena itu sekiranya untuk saat ini faktor keandalan perlu ditingkatkan sebagai prioritas utama untuk lebih meningkatkan kepuasan pelanggan. Apabila faktor keandalan tersebut sudah ditingkatkan dan perusahaan memiliki anggaran dana yang lebih, maka perusahaan dapat lebih meningkatkan faktor – faktor kualitas layanan yang lainnya dengan mempertimbangkan urutan prioritas, yaitu : 1) aspek fisik, 2) Ketanggapan, 3) Empati, 4)Jaminan

2. Restoran Dixie Yogyakarta harus lebih memberikan perhatian yang lebih serius kepada konsumen dan lebih meminimalkan terjadinya kesalahan dalam pelayanan, hal ini perlu dipertimbangkan agar faktor keandalan dapat lebih meningkat secara signifikan. Sebagai realisasi dari program ini dapat dilakukan dengan : menambah jumlah karyawan/staff untuk pelayanan hal ini dilakukan untuk mengantisipasi apabila konsumen yang datang cukup banyak, menempatkan karyawan pada posisi yang tepat dimana dapat dengan mudah memberikan perhatian kepada konsumen. Sedangkan untuk meminimalkan terjadinya kesalahan dalam pelayanan pihak restoran dapat melakukan dengan: meningkatkan program pelatihan dan ketrampilan yang baik dalam pelayanan kepada karyawan/staff, pemberian konsekuensi kepada karyawan/ staff apabila mereka melakukan kesalahan dalam pelayanan.
3. Restoran Dixie Yogyakarta harus senantiasa untuk mempertahankan dan meningkatkan tingkat pelayanan mereka, sebagai realisasi dari motto perusahaan “ *Kepuasan anda adalah kebanggaan tersendiri bagi kami dan Dixie selalu memberikan pelayanan terbaik untuk anda* “. Untuk itu perlu adanya perhatian dan tanggungjawab dari semua pihak dalam perusahaan, yang tentunya juga didukung dengan pemenuhan kebutuhan dana yang sesuai untuk peningkatan kualitas pelayanan mereka. Apabila dana perusahaan terbatas, program yang dapat dilakukan agar kualitas pelayanan tetap dapat ditingkatkan adalah dengan memberikan pelatihan untuk peningkatan ketrampilan dan keahlian secara intensif kepada karyawan/ staff.