

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab kelima yaitu kesimpulan dan saran akan diberikan terkait kesimpulan dan saran yang dihasilkan berdasarkan analisis dari penelitian. Kesimpulan dan saran yang dihasilkan disesuaikan dengan rumusan masalah yang telah ditentukan sebelumnya. Kesimpulan dan saran sendiri berguna bagi restoran Potjies dan para peneliti selanjutnya yang hendak meneliti permasalahan serupa.

#### **V.1 Kesimpulan**

Pada subbab ini akan diberikan penjelasan terkait kesimpulan yang didapatkan dari penelitian. Kesimpulan yang didapatkan berasal dari proses pengolahan data serta proses analisis yang telah dilakukan pada bab sebelumnya. Berikut akan diberikan hasil kesimpulan yang berhasil disimpulkan terhadap penelitian terkait kepuasan pelanggan pada Potjies.

1. Atribut pengukur kepuasan pelanggan yang didapatkan berdasarkan proses identifikasi dan pengumpulan data adalah terdapat 17 buah atribut kepuasan pelanggan pada Potjies. Selain itu, setelah dilakukannya proses pengolahan data pada penelitian didapatkan 7 buah atribut prioritas yang perlu diperbaiki segera guna meningkatkan kepuasan pelanggan pada Potjies diantaranya adalah atribut kecepatan pelayanan (A13), atribut keramahan dan kesopanan karyawan (A6), atribut suasana rumah makan yang nyaman (A3), atribut kenyamanan meja dan kursi (A12), atribut porsi makanan (A9), atribut area rumah makan (A4), dan atribut harga makanan (A5).
2. Atribut prioritas yang didapatkan dan perlu dilakukan perbaikan adalah atribut kecepatan pelayanan (A13), atribut keramahan dan kesopanan karyawan (A6), atribut suasana rumah makan yang nyaman (A3), atribut kenyamanan meja dan kursi (A12), atribut porsi makanan (A9), atribut area rumah makan (A4), dan atribut harga makanan (A5). Penjelasan lengkap terkait strategi perbaikan terhadap 7 atribut ini dapat dilihat pada tabel IV.1

## V.2 Saran

Pada subbab ini akan diberikan penjelasan terkait saran yang didapatkan dari penelitian. Saran yang didapatkan sendiri berguna untuk pemilik dari objek penelitian agar dapat menyelesaikan permasalahan yang ada. Selain itu, saran juga berguna bagi para peneliti selanjutnya yang hendak meneliti penelitian serupa. Berikut akan diberikan saran yang dapat diberikan dari penelitian yang telah dilakukan pada Potjies terkait kepuasan pelanggan.

1. Usulan perbaikan yang telah diberikan disarankan untuk diterapkan oleh pihak pemilik Potjies guna meningkatkan kepuasan pelanggan pada Potjies. Usulan yang diberikan telah dibuat dengan maksimal dan baik menggunakan metode *Improvement Gap Analysis* (IGA).
2. Potjies perlu mempertahankan pelaksanaan usulan yang telah diberikan dan melakukan evaluasi secara berkala terkait kepuasan pelanggan.
3. Peneliti yang hendak meneliti permasalahan serupa disarankan melakukan identifikasi atribut dengan lebih teliti dari setiap aspek dan tidak menggunakan mayoritas atribut yang telah berada pada penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anderson, Eugene W., Claes Fornell and R.R Lehmann. 1994. "Customer Satisfaction, market share, and profitability: Finding from Sweden". *Journal of Marketing*. Vol 58, p.53-66
- Anggakusumah, M. N., Harsono, A., & Novirani, D. (2016). Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Restoran "X" Dengan Menggunakan Metode *Dineserv* dan *Servqual*. 1(4), 338-340.
- Badan Pusat Statistik (2020). *Jumlah Rumah Makan/Restoran Menurut Kecamatan di Kota Tangerang 2018-2020*.
- Engel. (2004). *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Fransiskho, Geraldo., Goh, T.S., & Julitawaty, W. (2021). Pengaruh Kepuasan Konsumen Dan Diskon Terhadap Volume Penjualan Pt. Atmindo Tbk Tanjung Morawa. (7)5, 20-21.
- Horax, M., Sanjaya, L., Pratiwi, J., Yosephine, A. (2017). Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Restoran Cepat Saji (Restoran X) dengan Metode *Service Quality* (Servqual), 68.
- Kotler, & Keller. (2007). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Indeks.
- Kotler, & Keller. (2006). *Marketing Management*. Inggris: Perason Education
- Lupiyoadi, R. & Hamdani, A. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Rianti, S., Rusli, Z., & Yuliani, F. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. 15(3), 413.
- Sitorus, H.M., Fransiscus, H., & Martin. (2013). *Improvement Gap Analysis* (IGA) pada Rumah Makan X.
- Sekaran, U. (2000). *Research Methods of Business: A Skill Building Approach*. New York : John Wiley & Sons.
- Tontini, G., & Pico, J. D. (2010). Improvement Gap Analysis. *Managing Service Quality*, 565-584.

Tugiman, Herman., Yudhana, A. (2022). Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Model Utaut Untuk Evaluasi Sistem Pendaftaran Online Rumah Sakit. 2(9), 1626.

Y, Liu., & S. C., Jang, S. (2009) The effects of dining atmospherics: An extended Mehrabian-Russell model, *Int. J. Hosp. Manag.*, vol. 28 (4).