

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini dibahas mengenai kesimpulan yang dapat diambil dan saran yang dapat diberikan dari penelitian ini. Kesimpulan dibuat untuk menjawab tujuan penelitian, sedangkan saran dibuat sebagai masukan untuk restoran X agar dapat meningkatkan kepuasan konsumennya. Berikut merupakan pemaparan kesimpulan dan saran yang diberikan untuk restoran X.

V.1 Kesimpulan

Berdasarkan pengolahan data dan analisis yang telah dilakukan pada penelitian ini, terdapat beberapa kesimpulan yang dapat diberikan. Kesimpulan dirumuskan untuk menjawab tujuan penelitian yang telah ditetapkan. Berikut ini merupakan kesimpulan yang telah dirumuskan.

1. Tingkat kepuasan konsumen terhadap restoran X saat ini adalah sebesar 0,216 atau berada di antara tingkat netral dan cukup puas dari skala -3 (sangat tidak puas) hingga 3 (sangat puas). Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan konsumen terhadap restoran X masih kurang baik dan kurang memuaskan.
2. Terdapat enam atribut yang menjadi prioritas perbaikan dalam rangka meningkatkan kepuasan konsumen restoran X berdasarkan atribut di kuadran I matriks IGA. Atribut-atribut prioritas tersebut terdiri dari atribut restoran memiliki menu yang menarik secara visual dan mencerminkan citra restoran (A11), area makan pada restoran dibersihkan secara menyeluruh (A13), restoran memiliki menu yang mudah untuk dibaca (A15), restoran memiliki area tempat makan yang menarik secara visual (A16), karyawan restoran menyambut saya dengan senyum yang ramah (A20), dan restoran menyediakan pelayanan yang cepat dan tepat (A25).
3. Usulan perbaikan yang dapat diberikan kepada restoran X untuk meningkatkan kepuasan konsumen adalah sebagai berikut:
 - a) Desain menu usulan.
 - b) Pengangkatan atau pemilihan karyawan untuk menjadi supervisor.

- c) Pembuatan, sosialisasi, dan pelaksanaan instruksi kerja mengenai pembersihan.
- d) Penambahan jumlah karyawan.
- e) Pembelian alat kebersihan meja.
- f) Pembuatan dan pelaksanaan jadwal pembersihan area secara rutin.
- g) Penyediaan tempat sampah dan pemasangan poster himbauan.
- h) Penggantian dan penambahan dekorasi.
- i) Pengecatan ulang tembok/dinding area makan.
- j) Pembuatan, sosialisasi, dan pelaksanaan instruksi kerja mengenai pelayanan.
- k) Pelatihan dasar untuk karyawan.
- l) Penambahan kompor di dapur.

V.2 Saran

Setelah melalui seluruh proses dalam penelitian, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan. Saran yang diberikan diharapkan dapat berguna bagi restoran X maupun untuk penelitian selanjutnya. Berikut ini merupakan saran yang dapat diberikan.

1. Sebaiknya restoran X menerapkan usulan perbaikan yang telah dirancang agar kepuasan konsumen dapat mengalami peningkatan.
2. Restoran X sebaiknya tetap menjaga dan mempertahankan performansi atribut yang sudah baik agar tidak mengalami penurunan.
3. Bagi penelitian selanjutnya dengan objek serupa, sebaiknya dapat mencoba untuk meneliti lebih lanjut atribut-atribut selain atribut prioritas sehingga kepuasan konsumen dapat lebih meningkat.
4. Untuk penelitian selanjutnya, dapat mencoba untuk menggunakan metode atau literatur lain sehingga memungkinkan akan diperoleh informasi yang berbeda dari hasil penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- AliExpress. (n.d.). *AliExpress*. Diunduh dari AliExpress:
<https://id.aliexpress.com/item/4001205566367.html>
- Atmodjo, M. W. (2005). *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Yogyakarta: Andi.
- Badan Pusat Statistik. (2019). *Statistik Penyedia Makan Minum 2019*. Diunduh dari Badan Pusat Statistik:
<https://www.bps.go.id/publication/2021/08/18/6ec5e82a11ec09a289528554/statistik-penyedia-makan-minum-2019.html>
- Courtina. (2021, Maret 24). *Courtina*. Diunduh dari Courtina:
<https://courtina.id/dekorasi-dinding-kayu/>
- Dabholkar, P. A., Shepherd, C. D., & Thorpe, D. I. (2000, Juni). A Comprehensive Framework for Service Quality: An Investigation of Critical Conceptual and Measurement Issues Through a Longitudinal Study. *Journal of Retailing*, 76(2), 139-173. doi:10.1016/S0022-4359(00)00029-4
- Dinas Pariwisata dan Kebudayaan. (2021, Oktober 8). *Jumlah Usaha Restoran, Rumah Makan, dan Cafe Berdasarkan Kabupaten/Kota di Jawa Barat*. Diunduh dari Open Data Jabar:
<https://opendata.jabarprov.go.id/id/dataset/jumlah-usaha-restoran-rumah-makan-dan-cafe-berdasarkan-kabupatenkota-di-jawa-barat>
- Direktorat Jendral Industri Agro. (2021). *Kinerja Industri Mamin Tetap Gurih, Ekspornya Meroket Hingga 52 Persen*. Diunduh dari Kementerian Perindustrian Republik Indonesia:
<https://agro.kemenperin.go.id/berita/6464-kinerja-industri-mamin-tetap-gurih-ekspornya-meroket-hingga-52-persen>
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis* (7 ed.). Pearson Prentice Hall.
- Huiskonen, J., & Pirttila, T. (1998, Februari). Sharpening logistics customer service strategy planning by applying Kano's quality element classification. *International Journal of Production Economics*, 56-57(1), 253-260. doi:10.1016/S0925-5273(97)00065-0

- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Kano, N., Seraku, N., Takahashi, F., & Tsuji, S. (1984, Januari). Attractive Quality and Must-Be Quality. *Journal of the Japanese Society for Quality Control*, 14(2), 39-48.
- Kim, H.-S., Joung, H.-W., Yuan, Y.-H. E., Wu, C. K., & Chen, J.-J. (2009, Agustus). Examination of the reliability and validity of an instrument for measuring service quality of restaurant. *Journal of Foodservice*, 20(6), 280-286. doi:10.1111/j.1748-0159.2009.00149.x
- Kotler, P. (2000). *Marketing Management: The Millenium Edition*. New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2007). *Manajemen Pemasaran*. (B. Molan, Terjemahan.) Jakarta: PT Indeks.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran*. (B. Sabran, Terjemahan.) Jakarta: Erlangga.
- Lee, E.-J., & Shin, S. Y. (2014, Februari). When do consumers buy online product reviews? Effects of review quality, product type, and reviewer's photo. *Computers in Human Behavior*, 31, 356-366. doi:10.1016/j.chb.2013.10.050
- Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Jakarta: PT Salemba Empat.
- Martilla, J. A., & James, J. C. (1977, Januari). Importance-Performance Analysis. *Journal of Marketing*, 41, 77-79.
- Qin, H., & Prybutok, V. R. (2009, Maret). Service quality, customer satisfaction, and behavioral intentions in fast-food restaurants. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 1(1), 78-95. doi:10.1108/17566690910945886
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2005). *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter, dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ruparupa. (n.d.). *Ruparupa*. Diunduh dari Ruparupa: <https://www.ruparupa.com/vas-bunga-30-5-cm-deco-summer-blush.html>
- Sekaran, U. (2003). *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach*. New York: John Wiley & Sons, Inc.

- Shopee. (n.d.). *Shopee*. Diunduh dari Shopee: <https://shopee.co.id/Hiasan-Dinding-Pajangan-Dekorasi-Rumah-Kamar-Cafe-Restoran-Wall-Decor-Quotes-Food-Kitchen-V29-i.295725468.3354802836>
- Tontini, G., & Picolo, J. D. (2010, November). Improvement gap analysis. *Journal of Service Theory and Practice*, 20(6), 565-584. doi:10.1108/09604521011092893
- Wilson, A., Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2012). *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. New York: McGraw-Hill.
- Zhang, J., Zhang, Z., & Law, R. (2013, Juli). Regional effects on customer satisfaction with restaurants. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 25(5), 705-722. doi:10.1108/IJCHM-Aug-2012-0148

