

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisis data yang telah dilakukan pada bab sebelumnya melalui kepustakaan, fakta dan analisis mengenai variabel kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan Restoran Saung Bale di Bandung maka dapat disimpulkan bahwa

- 1 Tanggapan responden untuk tingkat kinerja diperoleh tiga urutan tertinggi terhadap kualitas layanan Restoran Saung Bale di Bandung, antara lain:
 - Pegawai Restoran Saung Bale berpakaian bersih, dalam hal ini pemilik restoran Saung Bale di Bandung memberikan 3 pasang set seragam untuk para pegawainya dalam seminggu tersebut para pegawai akan memiliki jeda waktu untuk mencuci seragam mereka yang sudah dipakai. Hal ini dilakukan untuk mengantisipasi para pegawai menggunakan seragam yang sama hari berikutnya. Dengan demikian, para pengunjung yang datang akan melihat kebersihan dari para pelayan di Restoran Saung Bale
 - Restoran saung bale memiliki design exterior restoran yang unik, dalam hal ini pemilik dari Restoran Saung Bale adalah seseorang yang gemar berkunjung ke Bali, bahkan beliau memiliki rumah di Bali juga. Sehingga tak jarang beliau membeli patung yang menurutnya antik dan cocok untuk dipajang di Restoran Saung Bale. Dengan design bebatuan dikombinasikan

dengan 2 kolam ikan disertai jembatan yang dapat dilewati oleh para pengunjung ditambah dengan tambahan beberapa patung dari Bali semakin memberikan kesan yang unik untuk design exterior Restoran Saung Bale ini.

- Jaminan pembayaran yang cepat di Restoran Saung Bale, dalam hal ini Saung Bale memiliki sistem pembayaran dengan 1 kasir namun dapat meminimalisir di kasir karena semua proses pembayaran dibantu oleh para pelayan. Ketika pengunjung meminta bill, pelayan akan datang ke kasir untuk meminta bill pada meja tersebut lalu setelah itu pelayan akan datang kembali ke meja tersebut dengan persiapan membawa mesin EDC dan kembalian sejumlah uang untuk mengantisipasi jika pengunjung akan membayar dengan uang cash. Kasir pun dikerjakan dengan orang yang sudah handal, cekatan, tenang dan juga teliti dalam mengoperasikan mesin kasir dalam situasi apapun.
- 2 Tanggapan responden untuk tingkat kepuasan konsumen tiga urutan tertinggi terhadap kualitas layanan Restoran Saung Bale di Bandung, antara lain:
- Pegawai Restoran Saung Bale memiliki sopan santun, dalam hal ini semua tingkah laku pegawai di Restoran Saung Bale memperoleh perhatian oleh manager Saung Bale. Mereka dituntut untuk selalu memberikan senyuman kepada semua pengunjung yang datang mulai dari ketika mereka masuk ke restoran mereka harus memberikan senyuman sambil menanyakan jumlah orangnya, ketika akan mencari meja, ketika memberikan menu, ketika mengantarkan makanan, ketika mengantarkan bill, ketika berpapasan dengan

pengunjung, sampai ketika pengunjung akan meninggalkan restoran mereka harus mengucapkan terimakasih dibarengi dengan senyuman. Sopan santun diutamakan oleh pemilik dan manajemen Restoran Saung Bale karena pemilik ingin memberikan kesan kehangatan kepada para pengunjung yang datang ketika berkunjung ke Restoran Saung Bale.

- Jaminan pembayaran yang cepat di Restoran Saung Bale, dalam hal ini sistem yang sudah dipersiapkan dengan baik akan memberikan efektivitas dan kecepatan dalam proses pembayaran di Restoran Saung Bale. Saung Bale memiliki sistem pembayaran dengan 1 kasir namun dapat meminimalisir di kasir karena semua proses pembayaran dibantu oleh para pelayan. Ketika pengunjung meminta bill, pelayan akan datang ke kasir untuk meminta bill pada meja tersebut lalu setelah itu pelayan akan datang kembali ke meja tersebut dengan persiapan membawa mesin EDC dan kembalian sejumlah uang untuk mengantisipasi jika pengunjung akan membayar dengan uang cash. Kasir pun dikerjakan dengan orang yang sudah handal, cekatan, tenang dan juga teliti dalam mengoperasikan mesin kasir dalam situasi apapun
- Pegawai Restoran Saung Bale berpakaian bersih, dalam hal ini kebersihan menjadi salah satu nilai jual yang paling penting diutamakan oleh pemilik restoran, untuk itu pemilik restoran Saung Bale di Bandung memberikan 3 pasang set seragam untuk para pegawainya dalam seminggu. Jadi dalam seminggu para pegawai akan memiliki jeda waktu untuk mencuci seragam

mereka yang sudah dipakai. Hal ini dilakukan untuk mengantisipasi para pegawai menggunakan seragam yang sama hari berikutnya. Dengan demikian, para pengunjung yang datang akan melihat kebersihan dari para pelayan di Restoran Saung Bale

6.2 Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan, maka disarankan sebagai berikut :

- 1 Bagi pihak Restoran Saung Bale di Bandung untuk meningkatkan kepuasan konsumen agar mempertahankan kualitas pelayanannya antara lain:
 - Selalu menyiapkan peralatan makanan yang bersih untuk para pengunjung yang datang. Kebersihan menjadi modal utama nilai jual restoran, jika di awal peralatan makanan yang disiapkan sudah terlihat kurang bersih, hal tersebut akan memberikan kesan buruk sejak awal kepada pengunjung. Hal tersebut akan mengurangi nafus makan pengunjung dan memberikan efek jera untuk berkunjung ke Restoran Saung Bale kembali. Sehingga pihak manajemen benar-benar harus teliti dan terus mengawasi agar kebersihan peralatan makan sesuai standar kebersihan yang telah ditetapkan manajemen.
 - Pegawai restoran harus tanggap terhadap keluhan, pegawai harus sudah mengerti cara penanganan bila ada konsumen yang ingin memberikan keluhan terhadap kekurangan yang dirasakan pengunjung terhadap Restoran Saung Bale. Para pelayan juga harus tahu cara bagaimana mengucapkan permohonan maaf yang mudah diterima oleh para konsumen dan cara berterima kasih yang

enak didengar oleh pengunjung atas masukan yang diterima agar dapat memperbaiki segala kekurangan yang ada.

- jam buka restoran yang tepat waktu agar jangan sampai terjadinya pengunjung yang datang namun restoran belum buka. Restoran harus menyiapkan beberapa waktu sebelum jam buka semua pegawai dan peralatan lainnya sudah siap semua sehingga dapat buka sesuai waktu. Keterlambatan buka jam operasi dipengaruhi oleh keterlambatan kedatangan para pegawai. Karena ketika pegawai datang, ada jeda waktu untuk mempersiapkan segala hal sebelum restoran dikatakan dapat buka. Pihak manajemen harus bertindak tegas terhadap keterlambatan para pegawai. Sistem absensi dengan sidik jari jempol dapat dijadikan salah satu saran untuk mengantisipasi para pegawai. Dari sana kita dapat mengetahui mana pegawai yang rajin. Konsekuensinya bagaimana memberikan efek jera agar pegawai yang sering terlambat menjadi lebih rajin lagi.
- 2 Dalam penelitian ini hanya menggunakan variabel kepuasan konsumen, untuk peneliti selanjutnya diharapkan untuk menambah variable – variable lain yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen seperti marketing mix.

DAFTAR PUSTAKA

- Agung Gita Subakti, 2014. Analisis Kualitas Pelayanan Di Restoran Saung Mirah, Bogor. Hotel Management Department, Faculty of Economic and Communication, BINUS University
- Cravens, D . 1999 . Strategi Pemasaran : jilid 1 . Alih bahasa : Lina Salim . Jakarta : Erlangga . (edisi keempat)
- Douglas, K., Hoffman, J. E. (2008). Services marketing Concepts, Strategies, & Cases. Ohio: South Western Cengage Learning.
- Fadila, Dewi & Ridho, Sari Lestari Zainal. 2013. Perilaku Konsumen. Palembang: Penerbit Citrabooks Indonesia
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2016. Marketing Managemen, 15th Edition, Pearson Education, Inc
- Kotler, Philip. & Gary Armstrong. 2014. Principle Of Marketing, 15th edition. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Kotler , Philip dan Kevin Lane Keller . 2012 . “ Manajemen Pemasaran “ . Erlangga.
- Kotler , P & Armstrong , G . 2001 . Prinsip – prinsip Pemasaran . Alih Bahasa Sihombing . Edisi 8 . jilid 2 . Erlangga : Jakarta.
- Kotler, Philip. 2001. Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian. Salemba Empat. Jakarta.
- Kotler, Philip. 2002. Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian. Salemba Empat. Jakarta.
- Kotler , Philip dan Gary , Armstrong . 2001 . *Prinsip – prinsip Pemasaran* . Alih Bahasa Imam Nurmawan Jakarta : Erlangga.
- Lupiyoadi, R & Hamdani, A. 2006. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Salemba Empat.
- Mowen , John C , dan Minor Michael (1998) . *Consumer Behavior* , 5th Edition , *Upper Saddle River* , New Jersey : Prentince Hall , Inc.

- Mc Carthy dan Perrefault , 2003 . *Dasar – Dasar Pemasaran* . Alih Bahasa Agus Dharma . Jakarta : Erlangga.
- Sarwano , J . 2006 . *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif* . Yogyakarta : Graha Ilmu .
- Swastha, Basu. 2000. *Azas-azas Marketing*. Liberty. Yogyakarta.
- Supranto, 1997 . *Metode Riset* . Jakarta, BPFE UI .
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono . 2012 . “ Metode Penelitian Kuantitatif , Kualitatif dan R&D “ . Alfabeta : Bandung.
- Surachmad Winarno . 1985 . *Pengantar Penelitian Ilmiah Dasar Metode Teknik* . Bandung : Tarsito
- Sugiarto . 2001 . *Teknik Sampling* . Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama .
- Tjiptono . Fandy (2008) . *Strategi pemasaran . Edisi ketiga* . Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Tjiptono, F. 2006. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Pubhlishing
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Andi Ofset. Yogyakarta.
-Tjiptono, Fandy. 2007. *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Andi Ofset. Yogyakarta.
- Zeithaml , Valerie and Mary Jo Bitner . 2009 . “ Service Marketing “ edisi 5 . McGraw – Hill : Boston