

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Bab V Kesimpulan dan saran akan berisikan mengenai kesimpulan serta saran yang berhasil diperoleh melalui penelitian di restoran x. Kesimpulan dan saran ini dirancang berdasarkan karakteristik, hasil pengolahan data, diskusi dengan pihak restoran serta analisis yang telah dilakukan. Kesimpulan bertujuan untuk menjawab tujuan penelitian yang telah dilanturkan dalam Bab I sementara saran bertujuan agar pihak restoran x dapat menanggulangi permasalahan yang dihadapi dan dapat berkembang menjadi lebih baik.

V.1 Kesimpulan

Kesimpulan dibuat berdasarkan pengolahan data, kuesioner maupun diskusi yang telah dilakukan pada penelitian ini. Kesimpulan bertujuan untuk menjawab tujuan penelitian yang telah ditentukan pada awal dilakukannya penelitian. Berikut merupakan kesimpulan dari hasil penelitian di restoran x.

1. Berdasarkan hasil penilaian responden melalui kuesioner yang telah disebarkan di restoran x. Tingkat kepuasan konsumen di restoran x secara keseluruhan masih tergolong kurang. Hal ini terlihat melalui rata-rata nilai kepuasan konsumen yang diperoleh yaitu 3,8 dengan tingkat kualitas pelayanan terendah pada variabel *reliability* dengan nilai 3,58 diikuti oleh *responsiveness* dengan nilai 3,69 kemudian *assurance* dengan nilai 4,57 dan terakhir *tangible* dengan nilai 5,56.
2. Berdasarkan hasil pengolahan data dan pengujian yang telah dilakukan dengan bantuan program SmartPLS untuk kelompok konsumen yang 1x berkunjung variabel *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance* dalam kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Untuk kelompok konsumen yang >1x berkunjung variabel *responsiveness* dan *assurance* dalam kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Secara keseluruhan variabel *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *tangibles* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

3. Usulan perbaikan yang diberikan kepada restoran x dibuat berdasarkan variabel yang memiliki pengaruh terhadap *customer satisfaction*, hasil kuesioner, hasil diskusi dengan pihak restoran x serta hasil pengolahan data yang telah dilakukan sebagai penentuan prioritasnya. Restoran x dapat melakukan usulan perbaikan dengan cara-cara yang dapat dilihat pada Tabel IV.1 pada Bab IV.

V.2 Saran

Penelitian yang telah dilaksanakan di restoran x tentu membuahkan beberapa hasil salah satunya adalah saran yang diperoleh melalui data, proses pengolahannya maupun pengalaman yang dialami ketika proses penelitian berjalan. Berikut merupakan saran yang dapat berguna bagi pihak restoran x maupun bagi pihak peneliti yang hendak mendalami topik serupa.

1. Restoran x sebaiknya menerapkan usulan perbaikan yang telah dirancang pada Tabel IV.1 guna memperbaiki tingkat *customer satisfaction* yang ada di restoran x saat ini.
2. Untuk penelitian selanjutnya ada baiknya digunakan studi literatur yang berbeda agar memperoleh variabel lain pada penelitian. Hasil R^2 0,778 menunjukkan masih ada 23% variabel lain yang tidak tercakup pada penelitian ini.
3. Dalam mengadaptasi variabel terutama dalam membuat pertanyaan kuesioner ada baiknya dilakukan modifikasi untuk mempermudah pihak responden dalam memahami maksud pertanyaan secara tepat.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, M. (2008). *Teknik Simulasi dan Permodelan*. Yogyakarta: Gadjah Mada.
- Airlangga, H. (2017, 23 November). Industri Makanan dan Minuman Masih Jadi Andalan. *Siaran Pers*. Diunduh dari <http://www.kemenperin.go.id>
- Alaan, Y. (2016). Pengaruh Service Quality (Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness dan Assurance) Terhadap Customer Satisfaction: Penelitian Pada Restoran di Horel Serela Bandung. *Jurnal Manajemen*, 13(2), 255-270.
- Bahadur, W., Aziz, S., & Zulfiqar, S. (2018). Effect of Employee Empathy on Customer Satisfaction and Loyalty during Employee-Customer Interactions. *Cogent Business & Management*, 5, 1-21. doi: 10.1080/23311975.2018.1491780
- Caruana, A. (2002). Service Loyalty: The Effects of Service Quality and The Mediating Role of Customer Satisfaction. *European Journal of Marketing*, 36(7), 811-828.
- Felix, R. (2017). Service Quality and Customer Satisfaction in Selected Banks in Rwanda. *MA, Glocal International Development Studies*, 6, 1-11. doi: 10.4172/2167-0234.1000246
- Ghozali, Imam & Fuad. (2008). *Structural Equation Modeling*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gronroos, C. (2007). *Service Management and Marketing: Customer Management in Service Competition, 3rd edition*. Chichester: John & Wiley Sons, Ltd.
- Hair, J.F., Hult, G. T., Ringle, G. T. & Sarstedt, M. (2017). *A Premier on PLS Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. Singapore: Sage Publication.
- Hanaysha, J., Abdullah, H. H., & Warokka, A. (2011). Service Quality and Satisfaction at Higher Learning Institutions. *Journal of Southeast Asian Research*, 5, 1-10. doi: 10.5171/2011.855931

- Indra, H. (2017). Pengaruh Service Quality terhadap Customer Satisfaction dan Dampaknya terhadap Customer Loyalty pada Perusahaan Jasa. *UNKRIS*, 5(2), 2-7.
- Iskandar. (2009). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Gaung Persada Press.
- Kotler, Philip. (2012). *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, Philip. & Gary Armstrong. (2014). *Principle of Marketing, 15th edition*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Mobarek, A. (2007). Banking Practices and Customer Satisfaction – A Case Study in Botswana. *Journal of Australasian Finance & Banking*, 5, 3-15. doi: 10.2139/ssrn.1011112
- Nguyen, M., Ha, N. T., Anh, P. C., & Matsui, Y. (2015). Service Quality and Customer Satisfaction: A Case Study of Hotel Industry in Vietnam. *Canadian Center of Science and Education*, 11, 73-77. doi: 10.5539/ass.v11n10p73
- Ninemeier, Jack D., David K. Hayes. (2006). *Restaurant Operation Management: Principles and Practice*. New Jersey: Pearson/Prentice Hall.
- Notoatmodjo, S. (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Prentice, C. (2013). Service Quality Perceptions and Customer Loyalty in Casinos. *Internal Journal of Contemporary Hospitality Management*, 25(1), 49-64.
- Sekaran, Uma. (2003). *Metode Penelitian untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba 4.
- Stevens, P., Knutson, B. & Patton, M. (1995). DINESERV: A Tool for Measuring Service Quality in Restaurants. *Cornell Hotel and Restaurant Quarterly*, 36, 56-60. doi: 10.1177/001088049503600226
- Stiakakis, E., & Georgiadis, C. K. (2009). Service Quality: Comparing the Provider's and Customer's Perception. *Journal of Service Theory and Practice*, 19, 410-430. doi: 10.1108/09604520910971539
- Sugiyono. (2008). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta, cv.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT. Alfabet.
- Tjiptono, Fandy. (2001). *Dimensi dan Prinsip Kualitas Layanan*. Yogyakarta. Penerbit Andi Offset.

- Tjoanoto, M. T. (2013). Pengaruh Service Quality Terhadap Customer Satisfaction di Restoran Jade Imperial. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, 1(1), 1-9.
- Widodo, P. (2012). Hubungan Antara Service Quality dengan Kepuasan Konsumen di Restoran x. *Jurnal Agribisnis dan Pengembangan Wilayah*, 3(2), 56-70.
- Yang, Z., & Fang, X. (2004). Service Quality Dimensions and Their Relationships with Satisfactions. *Journal of Service Industry Management*, 15, 302-326. doi: 10.1108/09564230410540953
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.