

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan untuk menganalisis pengaruh atribut produk pengaruh makanan terhadap kepuasan pelanggan. Dari rumusan masalah penelitian yang diajukan, maka analisis data yang telah dilakukan dan pembahasan yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, dapat ditarik beberapa kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut

1. Terdapat pengaruh Antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yang diantaranya adalah:
 - a. Sarana fisik seperti: perlengkapan makan, sendok, piring, Ac, tempat parkir seragam karyawan
 - b. Keandalan diantaranya kecepatan pelayanan yang di pesan, akurat dalam menjelaskan menu makanan yang ada.
 - c. Responsive seperti sikap ramah pada konsumen, cepat dalam merespon keinginan atau kebutuhan konsumen.
 - d. Jaminan diantaranya jaminan dalam prilaku karyawan kesopanan dan penguasaan dalam pengetahuan serta jaminan produk yang dijual, perasaan aman ketika berada di restoran, perasaan aman ketika makan dan bertransaksi.
 - e. Menaruh perhatian/empati seperti: kemampuan untuk mengerti keinginan pelanggan serta memperhatikan emosi dan perasaan pelanggan, perhatian pada setiap kebutuhan konsumen.

Dari beberapa semua variable kepuasan pelanggan diatas bahwa kualitas pelayanan restoran Laopan masih positif atau baik ini tentunya harus dipertahankan agar pelanggan masih bisa setia dengan restoran Laopan.

2. Adapun pengaruh pada atribut makanan yang sangat berpengaruh paling tinggi adalah atribut rasa, diikuti dengan kondisi kesegaran, penyajian, ukuran porsi, kemasan, tekstur dan untuk atribut harga ini yang paling lemah.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil dan pembahasan dalam penelitian ini, maka beberapa saran yang dapat diberikan adalah:

1. Upaya selanjutnya dilaksanakan oleh manajemen Restoran Laopan adalah mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah ada dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dalam rangka mewujudkan visi dan misi perusahaan tersebut. Sehingga laju pertumbuhan Restoran Laopan akan semakin cepat dan mampu bersaing dengan perusahaan lain yang bergerak dalam Cabang bidang yang sejenis.
2. Bagi yang ingin meneliti masalah yang sama kiranya lebih menitik beratkan pada masalah yang merupakan aspek lainnya yakni, bisa berupa promosi dan tempat bahkan gaya hidup dan tingkat kehalalan makanan.
3. Standar rasa restoran Laopan agar dapat dipertahankan, sedangkan atribut harga, porsi agar bisa ditingkatkan lagi.