

BAB V

KESIMPULAN & SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan yang sudah dilakukan pada bab-bab sebelumnya, maka ditarik kesimpulan dalam mencapai tujuan yang diinginkan. Adapun kesimpulan yang dapat diambil yaitu:

1. Hasil dari perhitungan metode CSI sebesar 82.35% termasuk kategori sangat puas. Tingkat kepuasan konsumen terhadap kinerja D'saung resto yaitu sebesar 99% berarti kualitas layanan yang diberikan oleh D'saung memenuhi apa yang dianggap penting oleh pelanggan.
2. Atribut yang menjadi prioritas perbaikan yaitu terdapat 9 atribut pada kuadran I diagram kartesius IPA. Urutan prioritas perbaikan yaitu ketepatan waktu pelayanan; respon karyawan yang baik kepada pelanggannya; memberikan rasa kenyamanan dan keamanan kepada pelanggan; kesan baik yang diberikan oleh karyawan; fasilitas tempat duduk yang memadai; harga makanan dan minuman yang ditawarkan bervariasi; harga yang ditawarkan sesuai dengan kualitas; harga produk yang ditawarkan cenderung murah; pelanggan bersedia merekomendasikan kepada orang lain. Adapun beberapa hal yang sebaiknya perlu dilakukan guna melakukan perbaikan atau penyesuaian terhadap beberapa hal yang menjadi prioritas adalah ketepatan waktu pelayanan dengan cara menerapkan SOP kepada karyawan yang bertugas didapur untuk bekerja secara profesional, respon karyawan yang baik kepada pelanggannya dengan cara melakukan SOP dan kemudian dapat dilakukan penambahan papan informasi untuk mengurangi frekuensi timbulnya pertanyaan dari para pelanggan, memberikan rasa keamanan dan kenyamanan dengan cara memisah antara area merokok dan menyediakan fasilitas CCTV untuk menjamin keamanan barang yang tertinggal atau mengantisipasi kehilangan, kesan baik yang diberikan oleh karyawan dengan cara melakukan apel atau briefing pagi mengenai pentingnya

memakai pakaian sesuai dengan SOP yang ada agar terlihat, terkesan lebih rapi dan jika memungkinkan membuat *custom* baju sendiri yang berlogo D'saung agar para pelanggan mudah mengenalnya, fasilitas meja dan kursi yang memadai dengan cara melakukan pengendalian terhadap meja dan kursi yang telah rusak dan harus segera diganti untuk meja dan kursi yang telah rusak dan melakukan *upgrade* meja menjadi lebih luas agar dapat menampung piring, gelas dan peralatan makan yang lebih banyak, harga makanan dan minuman yang ditawarkan bervariasi dengan cara menambahkan paket menu makanan dan minuman yang bervariasi, harga yang ditawarkan sesuai kualitas dengan cara melakukan konsisten citra rasa makanan maupun minuman dan memungkinkan mengganti juru masak jika penyebab kualitas makanan dan minuman berubah-ubah, harga yang ditawarkan cenderung murah dengan cara memiliki satu atau beberapa jenis produk tertentu yang diunggulkan dengan harga lebih murah dibandingkan restoran lainnya, konsumen bersedia merekomendasikan kepada orang lain dengan cara memberikan informasi positif mengenai D'saung kepada orang lain sehingga tertarik untuk mengunjungi restorannya dan mengaktifkan kembali social media D'saung resto Purwokerto.

5.2 Saran

Berdasarkan yang sudah dilakukan pada bab-bab sebelumnya, maka ditarik saran yang dilakukan pada penelitian ini. Saran yang dapat diberikan terhadap penelitian ini yaitu:

5.2.1 Saran untuk penelitian selanjutnya

Saran untuk penelitian selanjutnya yaitu diharapkan penelitian selanjutnya dapat melakukan penelitian lebih lanjut yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan dengan menambahkan atribut-atribut baru, mengganti objek penelitian, dan mengganti metode yang digunakan sehingga dapat menyempurnakan kekurangan pada penelitian ini.

5.2.2 Saran untuk pihak D'saung

Pihak D'saung diharapkan selalu melakukan perbaikan-perbaikan terhadap atribut kualitas pelayanan yang kinerjanya masih kurang maksimal oleh konsumen yang bertujuan untuk mencapai kepuasan konsumen.