

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis peroleh, maka pada bab ini penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

Tingkat kepuasan pelanggan Restoran Bumbu Desa Palembang (Studi Kasus Restoran Bumbu Desa Palembang) masih dibawah standar yang diharapkan pelanggan, dimana rata-rata nilai indeks kinerja lebih kecil dan rata-rata nilai indeks harapan lebih besar. Ini berarti, pelanggan merasa tidak puas atas kinerja yang telah diberikan oleh Restoran Bumbu Desa Palembang.

Faktor-faktor yang perlu dipertahankan Restoran Bumbu Desa Palembang yaitu terletak pada kuadran B yakni, kondisi gedung dan ruang makan Restoran Bumbu Desa Palembang nyaman dan bersih, peralatan makan dan minum selalu dalam keadaan baik dan bersih, pramusaji tidak pernah mengabaikan konsumen yang datang melainkan langsung melayani dengan cepat dan ramah, pramusaji selalu bersikap ramah dan sopan dalam melayani konsumen, Restoran Bumbu Desa Palembang memberikan jaminan kehalalan atas produk yang disajikan, Reputasi dan citra nama pada Bumbu Desa apakah sudah baik dimata konsumen. Faktor-faktor yang perlu di perbaiki oleh pihak restoran bumbu desa Palembang yaitu terletak pada kuadran A yakni, Pihak restoran Bumbu Desa dan pramusaji dapat dipercaya dalam memberikan pelayanan, Pramusaji memberikan perhatian yang besar dalam memberikan pelayanan, Pramusaji bersikap ramah dan dapat berkomunikasi dengan baik kepada konsumen, Pramusaji bersikap tulus tanpa memandang status sosial dalam melayani konsumen, Pramusaji memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan baik.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka penulis menyarankan sebagai berikut: Restoran Bumbu Desa Palembang perlu meningkatkan kualitas pelayanan agar pelanggan dapat merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan oleh Restoran Bumbu Desa Palembang .

Restoran Bumbu Desa Palembang harus mempertahankan faktor-faktor yang telah sesuai dengan harapan konsumen dan juga harus memperbaiki kinerja yang belum sesuai dengan yang diharapkan konsumen. Adapun faktor-faktor yang harus di perbaiki oleh pihak restoran bumbu desa palembang yaitu, Pihak restoran Bumbu Desa dan pramusaji dapat dipercaya dalam memberikan pelayanan, Pramusaji memberikan perhatian yang besar dalam memberikan pelayanan, Pramusaji bersikap ramah dan dapat berkomunikasi dengan baik kepada konsumen, Pramusaji bersikap tulus tanpa memandang status sosial dalam melayani konsumen, Pramusaji memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan baik.