

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian ini mulai dari bab I yaitu pendahuluan sampai dengan bab IV yaitu pembahasan, maka pada bab ini penulis akan mencoba untuk menarik kesimpulan. Selain itu juga penulis akan mengajukan beberapa saran sebagai bahan masukan dan pertimbangan untuk perusahaan di masa yang akan datang.

#### 5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian pembahasan yang telah di uraikan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan mengenai pembahasan dalam laporan akhir ini, yaitu:

- a. Berdasarkan hasil kuesioner yang disebarakan, dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas produk pada Resto Sinibe *Food and Drink* memiliki hasil yang berbeda-beda pada setiap variabelnya. Adapun hasil yang dapat dilihat dari pengukuran dimensi kualitas produk yang terbagi dalam beberapa variabel yaitu kinerja (*performance*) sebesar 82,3%, daya tahan (*durability*) sebesar 82,9%, kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specification*) sebesar 80,8%, fitur (*features*) sebesar 78,35%, keandalan (*reability*) sebesar 82,9%, estetika (*aesthetics*) sebesar 82,3%, kesan kualitas (*received quality*) sebesar 84,5%, dan kemampuan melayani (*serviceability*) sebesar 80,03%.
- b. Secara keseluruhan dari hasil penilaian responden terhadap kualitas produk dari seluruh variabel pada Resto Sinibe *Food and Drink* adalah 81,79% dan nilai tersebut termasuk ke dalam kategori sangat puas.
- c. Secara keseluruhan yang sudah diketahui dapat disimpulkan bahwa yang paling berpengaruh dalam kualitas produk pada menu-menu yang disajikan di Resto Sinibe *Food and Drink* adalah dari variabel kesan kualitas karena penilaian pada variabel tersebut yang paling tinggi yaitu 84,5%.

- d. Variabel yang paling dominan dari hasil penelitian ini yaitu pada variabel kesan kualitas (*received quality*) dengan persentase skor yaitu sebesar 84,5% nilai ini termasuk dalam golongan kriteria sangat kuat. Hasil dari variabel ini menyatakan bahwa kesan kualitas (*received quality*) pada Resto Sinibe *Food and Drink* terhadap pelanggan sangat baik.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil dari penelitian dan kesimpulan yang ada, maka ada saran yang perlu diperhatikan sebagai masukan bagi perusahaan, mengenai kualitas produk yang terdapat pada Resto Sinibe *Food and Drink*.

- a. Resto Sinibe *Food and Drink* disarankan agar dapat mempertahankan kualitas produk dari dimensi kesan kualitas (*received quality*) karena terbukti bahwa dari hasil penelitian konsumen setuju terhadap kesan kualitas yang diberikan oleh Resto Sinibe *Food and Drink*.
- b. Resto Sinibe *Food and Drink* disarankan untuk meningkatkan kualitas produk dari dimensi fitur (*features*) yaitu dengan cara melakukan inovasi cara penyajian produk sehingga tampilan produk lebih menarik.