

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan, hasil analisis dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, maka dari penelitian yang dilakukan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Variabel Pelayanan Prima (X_1) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).
2. Variabel Kualitas Makanan (X_2) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).
3. Variabel Pelayanan Prima (X_1) dan Kualitas Makanan (X_2) secara bersama-sama/simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y).
4. Dari hasil analisis regresi berganda dapat diketahui bahwa variabel Kualitas Makanan memiliki koefisien regresi yang lebih besar jika dibandingkan dengan variabel Pelayanan Prima.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis dan kesimpulan yang telah penulis tarik dari penelitian ini, penulis dapat menyampaikan saran sebagai berikut :

1. Guna meningkatkan Kepuasan Pelanggan, Restoran Makan Place di The Zuri Hotel Palembang sebaiknya memperhatikan dan meningkatkan aspek Pelayanan Prima dan Kualitas Makanan, karena berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, kedua aspek tersebut terbukti mempengaruhi terciptanya Kepuasan Pelanggan.
2. Pihak pengelola Restoran Makan Place di The Zuri Hotel Palembang diharapkan dapat lebih memperhatikan dan meningkatkan Pelayanan Prima yang diberikan, karena berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, variabel Pelayanan Prima lebih kecil pengaruhnya terhadap

Kepuasan Pelanggan di Restoran Makan Place The Zuri Hotel Palembang jika dibandingkan dengan variabel Kualitas Makanan.

3. Pihak pengelola Restoran Makan Place The Zuri Hotel Palembang diharapkan lebih memperhatikan dan meningkatkan indikator yang memiliki nilai *mean* terkecil pada variabel Pelayanan Prima yaitu Kemampuan, khususnya pada *item* Kemampuan/pengetahuan pelayan dalam menjelaskan produk/makanan. Pihak pengelola Restoran Makan Place di The Zuri Hotel Palembang hendaknya memperbaiki kemampuan/pengetahuan pelayan dalam menjelaskan produk/makanan kepada pelanggan dengan cara rutin mengadakan *training* (pelatihan) kepada pelayan atau departemen *F&B Service*.
4. Pihak pengelola Restoran Makan Place The Zuri Hotel Palembang diharapkan mampu mempertahankan indikator yang memiliki *mean* tertinggi pada variabel Pelayanan Prima yaitu Penampilan, khususnya pada *item* Pelayan mengenakan seragam yang rapi dan lengkap. Indikator ini merupakan hal yang sangat penting dan harus selalu diperhatikan karena penampilan merupakan hal pertama yang diperhatikan oleh pelanggan saat datang ke Restoran Makan Place, penampilan juga merupakan cerminan sosok dan citra diri yang dapat dijadikan dasar penilaian orang lain terhadap kepribadian seseorang. Dengan menjaga penampilan juga dapat membuat pelanggan nyaman ketika berada didekat pelayan.
5. Pihak pengelola Restoran Makan Place The Zuri Hotel Palembang diharapkan lebih memperhatikan dan meningkatkan indikator yang memiliki nilai *mean* terkecil pada Kualitas Makanan yaitu *Variety of Food*, khususnya pada *item* Terdapat varian makanan yang dengan inovasi yang kreatif dan menarik perhatian pelanggan. Pihak pengelola Restoran Makan Place The Zuri Hotel Palembang hendaknya mulai berinovasi dan mengasah kreatifitas serta mencari tahu dan menyesuaikan dengan perkembangan zaman mengenai makanan ataupun minuman yang sedang digemari dan banyak dicari oleh

konsumen. Dengan menyediakan makanan atau minuman yang sesuai *trend* dan unik baik dari segi bentuk, kemasan ataupun cara penyajian, maka konsumen akan penasaran dan tertarik untuk mencobanya.

6. Pihak pengelola Restoran Makan Place The Zuri Hotel Palembang diharapkan mampu mempertahankan indikator yang memiliki *mean* tertinggi pada variabel Kualitas Makanan yaitu *Presentation*, khususnya pada *item* Makanan yang disajikan menggugah selera/nafsu makan. Indikator ini merupakan hal yang sangat penting dan harus selalu diperhatikan karena penampilan merupakan hal pertama yang diperhatikan oleh pelanggan. Pada saat ini, konsumen cenderung tidak hanya mengedepankan rasa, tetapi penampilan makananpun turut dinilai dan dapat menarik perhatian konsumen. Oleh sebab itu, cara menyajikan hidangan menjadi faktor yang dapat menggugah selera/nafsu makanan dan menciptakan kepuasan serta kenyamanan pelanggan dalam menikmati makanan.
7. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat meneliti ruang lingkup penelitian yang tidak diteliti dalam penelitian ini yaitu variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan seperti harga, citra, lingkungan fisik dan lain sebagainya.