

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa dan perhitungan dengan menggunakan kuesioner di Rumah Makan Sirait dapat diambil kesimpulan yang di mulai dari dari bukti fisik (*tangible*) memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen Rumah Makan Sirait. Artinya jika bukti fisik yang diberikan pihak Rumah Makan Sirait kepada konsumen lebih di tingkatkan lagi, maka kepuasan konsumen akan semakin meningkat.

Dilihat dari kehandalan (*reliability*) memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen Rumah Makan Sirait. Artinya jika kehandalan yang diberikan pihak Rumah Makan Sirait kepada konsumen lebih di tingkatkan lagi, maka kepuasan konsumen akan semakin meningkat.

Dilihat dari daya tanggap (*responsiveness*) memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen Rumah Makan Sirait. Artinya jika daya tanggap yang diberikan pihak Rumah Makan Sirait kepada konsumen lebih di tingkatkan lagi, maka kepuasan konsumen akan semakin meningkat.

Dilihat dari jaminan (*assurance*) memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen Rumah Makan Sirait. Artinya jika jaminan yang diberikan pihak Rumah Makan Sirait kepada konsumen lebih di tingkatkan lagi, maka kepuasan konsumen akan semakin meningkat.

Dilihat dari empati (*empathy*) memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen Rumah Makan Sirait. Artinya jika empati yang diberikan pihak Rumah Makan Sirait kepada konsumen lebih di tingkatkan lagi, maka kepuasan konsumen akan semakin meningkat.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan tersebut maka saran yang dapat penulis berikan di mulai dari perusahaan harus mempertahankan nilai bukti fisik (*tangible*) tinggi kepada konsumen yang mencakup kebersihan peralatan, fasilitas, kebersihan dan kerapih karyawan anggar nilai dari bukti fisik terhadap kepuasan pelanggan tetap berada di nilai tinggi.

Meningkatkan lagi kehandalan (*reliability*) kepada konsumen, mulai dari kecepatan melayani pesanan konsumen dengan batasan waktu seminim mungkin, kesesuai pesanan dengan apa yang konnsumen pesan dan kecepatan pelayanan bila ada tambahan order dari konsumen, dimana *waiters* atau pelayan harus lebih cekatan lagi dalam melayani konsumen.

Meningkatkan lagi daya tanggap (*responsiveness*) kepada konsumen, mulai dari cepat merespon keluhan konsumen, proses pembayaran yang cepat, dan lincah dalam melayani konsumen. Daya tanggap yang cepat dari tiap karyawan akan sangat membantu dalam peningkatan ini.

Meningkatkan lagi jaminan (*tangibles*) kepada konsumen, cita rasa yang lebih di utamakan lagi, cara menghidangkan yang lebih menggugah selera lagi, disini kreativitas, kejujuran dan kepintaran serta wawasan luas dari karywan sangat di perlukan untuk membuat konsumen merasa yakin dan terjamin.

Meningkatkan lagi empati (*empathy*) kepada konsumen, dimana *waiters* atau pelayan menjadi pemeran yang amat penting untuk meningkatkan variabel empati ini, waiters harus memberikan harus lebih berorientasi lagi terhadap kepuasan konsumen, tidak lupa untuk menyambut konsumen dan memberikan pelayanan sama rata tanpa membeda-bedakan kepada setiap konsumen yang berkunjung.