BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Pada penelitian dan analisis yang telah di lakukan pada bab V, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

a. Nilai R Square dalam penelitian ini sebesar 49,3%, hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan rumah makan bebek goreng H. Slamet di pengaruhi oleh cita rasa dan pelayanan sebesar 49,3%. Sedangkan sisanya 50,7% dipengaruhi oleh faktor lain.
b. Secara simultan (serentak) menunjukkan bahwa citarasa dan pelayanan yang diberikan oleh rumah makan bebek goreng H. Slamet berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan bebek goreng H. Slamet, dengan nilai F hitung (47,069) > F tabel (3.090) dengan signifikansi (0,000)
c. Dilihat dari uji parsial setiap variable independent dalam hal ini variabel citarasa (x1), dan pelayanan (x2), berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (y). Hal ini dapat dilihat dari perbandingan nilai T hitung dengan T tabel dimana setiap variabel independent mempunyai nilai T hitung > T tabel. Selain itu, dapat dilihat juga dari nilai signifikan dimana semua nilai signifikan < 0.05.
d. Berdasarkan uji parsial yang diperoleh maka variable yang paling berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan adalah variabel

pelayanan. Hal ini dapat dijelaskan dari perolehan nilai T hitung yang paling besar dibandingkan dengan variabel Citarasa. Selain itu dilihat dari signifikan, variable ini mempunyai nilai yang paling signifikan.

e. Berdasarkan penelitian yang dilakukan diketahui bahwa citarasa masakan/makanan serta pelayanan yang diberikan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan untuk berkunjung kerumah makan bebek goreng H. Slamet meskipun masih ada restoran/rumah makan lain yang menyajikan menu yang sama.

6.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis data, diketahui bahwa variabel citarasa dan pelayanan secara parsial dan simultan mempengaruhi variabel kepuasan pelanggan secara signifikan. Variabel citarasa mempengaruhi karena bebek goreng yang disajikan pada rumah makan bebek goreng H. Slamet memiliki citarasa daging bebek yang berbeda dengan masakan bebek pada rumah makan sejenis. Selain itu juga pelayanan yang diberikan oleh karyawan dapat memberikan rasa puas terhadap rumah makan bebek goreng H. Slamet.

Diharapkan dengan adanya penelitian ini, rumah makan bebek goreng H. Slamet terus mempertahankan kualitas, melakukan dan meningkatkan inovasi terhadap perusahaannya.

Dalam proses penelitian yang penulis lakukan, penulis telah berdiskusi dan berdialog dengan pelanggan RM. Bebek goreng H. Slamet. Di sini penulis mendapat saran dari pelanggan untuk disampaikan kepada manajemen bebek goreng H. Slamet.

- Yang pertama, sebagian pelanggan ketika memasuki ruang makan merasakan suhu udara yang sedikit panas dan gerah, diharapkan kedepannya pihak manajemen untuk dapat memperhatikan dan menambah fasilitas pendingin ruangan (kipas angin/AC) demi kenyaman pelanggan.
- Kedua, pelanggan menyampaikan kepada penulis mengenai rasa bebek goreng, sebagian pelanggan menyampaikan bahwa rasa daging bebek terasa sedikit lebih asin, diharapkan kepada pihak manajemen untuk dapat mengoreksi rasa dari daging bebek, hal ini dikarenakan pengunjung yang datang bukan hanya orang dewasa, namun ada anak-anak yang turut menikmati, selain itu tidak semua pelanggan suka dengan rasa yang terlalu asin.
- Ketiga, sesuai dengan logo perusahaan “Bebek goreng lezat, spesial sambal korek” sebagian pelanggan menyampaikan jika sambal yang diberikan dalam satu porsinya lebih sedikit dari sebelumnya, sehingga pelanggan merasa jika porsi sambal tidak sesuai dengan porsi bebek yang disajikan.
- Keempat, sesuai dengan misi perusahaan “menjadi sebuah Perusahaan kuliner yang memiliki pondasi bisnis berbasiskan nafas ke Islaman”. Kepada pihak manajemen untuk memperhatikan para muadzin yang mengumandangkan adzan, agar kiranya yang mengumandankan adzan adalah orang yang fasih dan memiliki suara yang indah, hal ini mengingat pengunjung RM. Makan bukan hanya muslim, dengan harapan nantinya

pengunjung muslim maupun non muslim merasa nyaman dan tergugah hatinya ketika mendengarkan kumandang adzan.

- Kelima, sebagian pelanggan menyampaikan mengapa hanya di dalam ruangan yang diberikan fasitas televisi. Diharapkan pihak manejemen memperhatikan masukan sederhana ini, mengingat akhir-akhir ini banyak pertandingan sepak bola dan banyak yang menggemari olah raga ini.