

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini memiliki kekurangan yang disebut dengan keterbatasan penelitian yang berupa 100 pembelanja misterius yang ditunjuk untuk mengamati dan menikmati bakso di restoran Bakso Lapangan Tembak Senayan cabang Palembang Square bukan profesi sebagai pembelanja misterius dan tidak diberikan upah atas pengamatannya.

#### **B. Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan penelitian tersebut dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu :

1. Hasil penelitian ini menunjukan bahwa secara keseluruhan variabel lingkungan eksternal, lingkungan internal, pelayanan, dan penawaran tidak memberikan kepuasan bagi pembelanja misterius dikarenakan nilai kesenjangan (*Gap*) negatif yang berarti kinerja restoran Bakso Lapangan Tembak Senayan Cabang Palembang Square lebih rendah dibandingkan dengan harapan pembelanja misterius.
2. Ketersedian area parkir, ruannng tunggu, kebersihan restoran, salam sapa karyawan, kejujuran karyawan, keramahan karyawan, dan perhatian karyawan terletak pada kuadran IV, yang dianggap sangat penting namun

kondisi pada saat ini belum memuaskan bagi pembelanja misterius yang menikmati bakso di restoran Bakso Lapangan Tembak Senayan cabang Palembang Square.

3. Variabel penawaran banyak memberikan kepuasan bagi pembelanja misterius yang berupa rasa bakso itu sendiri, keragaman menu dan pesanan yang akurat dimana kinerja restoran Bakso Lapangan Tembak Senayan Cabang Palembang Square lebih tinggi dibandingkan dengan harapan pembelanja misterius.
4. Kesimpulan dari tiap variabel menunjukkan bahwa pada variabel lingkungan internal dan pelayanan harus mengupayakan sumber daya yang memadai untuk meningkatkan kinerja agar minat penikmat bakso restoran Bakso Lapangan Tembak Senayan Cabang Palembang Square dapat terus dipertahankan, Variable lingkungan eksternal mempunyai tingkat kepuasan yang rendah namun sekaligus dianggap tidak terlalu penting bagi pembelanja misterius dan variabel penawaran dianggap sudah memuaskan pembelanja misterius yang menikmati bakso di restoran Bakso Lapangan Tembak Senayan cabang Palembang Square.

### **C. Saran**

Adapun saran yang diberikan oleh peneliti agar dapat menjadi masukan bagi restoran Bakso Lapangan Tembak Senayan cabang Palembang Square yaitu sebagai berikut :

1. Manajemen restoran Bakso Lapangan Tembak Senayan cabang Palembang Square perlu memberikan pelatihan kepada karyawan agar memiliki pengetahuan yang luas, keakuratan dalam memberikan tagihan, melayani dengan ramah, jujur dan peduli serta meningkatkan salam sapa dan ucapan selamat datang kepada pengunjung yang datang.
2. Manajemen restoran Bakso Lapangan Tembak Senayan cabang Palembang Square perlu menyiapkan lahan parkir yang luas dan bila perlu diberikan tempat khusus yang berdekatan dengan restoran Bakso Lapangan Tembak Senayan Cabang Palembang Square.
3. Manajemen restoran Bakso Lapangan Tembak Senayan cabang Palembang Square perlu mempercantik tampilan, menjaga suhu, kualitas dan kebersihan bakso saat dihidangkan.
4. Manajemen restoran Bakso Lapangan Tembak Senayan cabang Palembang Square perlu menyediakan tempat duduk yang lebih banyak lagi, menyiapkan ruang tunggu yang lebih nyaman bagi pelanggan yang menyantap baksunya dirumah, memberikan pengharum ruangan disetiap sudut agar pelanggan lebih berselera untuk makan, meningkatkan kebersihan dari dalam restoran dengan menambah karyawan tambahan yang dikhususkan untuk kebersihan saja, dan memutar musik yang *slow* agar pelanggan merasa tenang dari kebisingan luar restoran.