

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data, hasil analisis dan pembahasan serta rumusan masalah yang diajukan, maka simpulan hasil pelaksanaan penelitian ini adalah:

1. Untuk komponen strategi perusahaan mengelola persepsi pelanggan melalui proposisi nilai, menunjukkan bahwa responden sangat merasa setuju dengan pelayanan yang diberikan secara cepat dan tepat serta dilayani oleh sikap wiraniaga yang ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan sesuai yang diinginkan oleh konsumen.
2. Untuk komponen strategi perusahaan menyesuaikan harga untuk keuntungan menunjukkan bahwa responden setuju dengan harga yang diberikan telah masih dalam tingkat kewajaran harga serta sesuai dengan kualitas produk yang dijual oleh rumah makan Pondok Milenium.
3. Untuk komponen strategi perusahaan menjamin pelayanan yang prima menunjukkan bahwa responden sangat setuju bahwa rumah makan telah memberikan pelayanan yang sesuai dan memenuhi standar operasional pelayanan dengan memberikan ketepatan dan kecepatan dalam melayani konsumen,serta menyampaikan jasa atau produk yang sesuai dipesan dan tepat waktu.

4. Untuk komponen strategi perusahaan berencana untuk pemulihan menunjukkan persepsi responden setuju bahwa pelayanan yang diberikan dapat ditanggapi serta diatasi dengan baik dan tepat dalam pemulihannya oleh pihak rumah makan. Selain kemampuan karyawan yang cepat tanggap dalam pemulihan, penyelesaian komplain dari konsumen juga di tangani dengan solusi yang baik.
5. Untuk komponen strategi perusahaan mengelola pengalaman pelanggan, responden memberikan hasil setuju bahwa pengalaman yang didapat oleh konsumen melalui fasilitas dan tata ruang yang disediakan oleh rumah makan sangat mendukung dalam memberikan kenyamanan dan menarik.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh, maka saran yang coba diajukan dalam penelitian ini adalah:

1. Pihak manajemen rumah makan Pondok Milenium kiranya dapat menambah jenis produk yang dijual dan tentunya masih berhubungan dengan ciri khas dari menu yang menjadi menu utama di rumah makan tersebut.
2. Pihak manajemen rumah makan Pondok Milenium, hendaknya terus menerus mengevaluasi kinerja karyawan bagian penjualan atau wiraniaganya sehingga selalu dapat memperbaiki kesalahan dan memperkecil masalah keluhan dari konsumen.

3. Pihak manajemen rumah makan Pondok Milenium hendaknya mengevaluasi secara terus menerus kondisi kualitas produk yang dijual terutama produk yang bisa rusak dan tidak segar seperti menu ikan, daging, dan seafood. Hal ini guna meningkatkan kualitas produk yang dijual di rumah makan tersebut.