BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai kesimpulan yang didapat dari hasil analisis data. Simpulan menjawab pertanyaan pada rumusan masalah dengan menggunakan teknik analisis yang telah ditetapkan. Peneliti juga memberikan saran atau masukan kepada semua pihak yang bersangkutan dan bagi peneliti selanjutnya.

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Restoran Bebek Goreng Harissa Palembang, maka peneliti mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, responden setuju apabila restoran menyajikan rasa makanan yang lezat dan menggiurkan, menu makanan yang bervariasi, produk makanan yang higienis dan menarik agar selalu dapat memberikan kepuasan terhadap pelanggan.

2. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, responden setuju apabila restoran memperhatikan pelayanan yang akan diberikan kepada pelanggan seperti tersedianya fasilitas yang lengkap, karyawan yang melayani pelanggan sigap, sopan dan dapat

berkomunikasi dengan ramah, karyawan menguasai informasi mengenai menu yang ada di restoran serta berpenampilan bersih dan rapi sesuai dengan hasil jawaban responden yang setuju dengan pernyataan ini agar dapat memberikan kepuasan terhadap pelanggan.

B. Saran

Adapun saran yang dapat peneliti berikan dalam penelitian ini, antara lain :

1. Peneliti selanjutnya

   Disarankan untuk menambah variabel *independent* lainnya seperti memperhatikan faktor harga, sehingga dapat diterima oleh seluruh kalangan masyarakat. Selain itu, memperhatikan faktor promosi dengan memperluas kegiatan pemasaran restoran di media sosial lainnya seperti di *facebook*, sehingga dapat memberikan hasil yang lebih spesifik terhadap kepuasan pelanggan restoran.

2. Restoran Bebek Goreng Harissa

   - Variabel Kualitas Produk. Restoran yang mendapatkan keluhan seperti porsi dan rasa makanan yang tidak sesuai dengan selera pelanggan, hingga sajian makanan yang kurang higienis, maka sebaiknya restoran dapat mempertimbangkan dan memperhatikan dalam membuat, merancang dan memutuskan produk yang diberikan kepada pelanggan seperti dengan terus berinovasi untuk menciptakan produk andalan restoran dan berbeda dari restoran lain yang sudah ada.

- Variabel Kualitas Layanan. Restoran yang mendapatkan keluhan seperti penyajian makanan yang lama, karyawan yang melayani kurang ramah, kurang tanggap, kurang memahami menu-menu restoran hingga fasilitas restoran yang kurang memuaskan. Maka restoran Bebek Goreng Harissa diharapkan untuk selalu memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan selalu memperhatikan adanya fasilitas yang lengkap, karyawan yang melayani pelanggan sigap, sopan dan dapat berkomunikasi dengan ramah, karyawan yang menguasai informasi mengenai menu restoran serta berpenampilan bersih dan rapi. Cara yang dapat dilakukan yaitu dengan mengadakan *briefing* sebelum dan sesudah aktivitas dimulai serta mengadakan *training* kepada karyawan dalam jangka waktu tertentu secara berkala agar kualitas layanan dapat tetap terus memuaskan.