

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Karakteristik konsumen yang berkunjung ke restoran *Tomoo Steak x Grill* Malang adalah sebagian besar usia 17 – 25 tahun, jenis kelamin perempuan, pekerja swasta dan total pengeluaran/bulan Rp 1.500.000 – Rp 2.500.000
2. Berdasarkan analisis penilaian konsumen terhadap tingkat kepentingan/harapan di restoran *Tomoo Steak x Grill* dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA), tingkat kepentingan/harapan tertinggi terdapat pada atribut kebersihan restoran yaitu sebesar 3.55, namun nilai kinerja yang dihasilkan lebih rendah dari yang diharapkan yaitu sebesar 3.11
3. Berdasarkan analisis penilaian konsumen terhadap tingkat kinerja penyelenggara makanan di *Tomoo Steak x Grill* Malang dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA), tingkat kinerja tertinggi terdapat pada atribut pengaturan tempat duduk saat restoran *full costumer* yaitu sebesar 3,34 dan nilai kepentingan yang dihasilkan sudah melebihi kinerjanya yaitu sebesar 3.48
4. Tingkat kepuasan konsumen di restoran *Tomoo Steak x Grill* dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) didapat nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 79,06% atau 0,79 yang berada pada rentang 0,66 – 0,80 dan termasuk dalam kategori puas

B. Saran

1. Berdasarkan hasil penelitian diharapkan pihak restoran *Tomoo Steak x Grill* Malang dapat memperbaiki atribut-atribut yang masuk kedalam kuadran I sebagai prioritas utama untuk dilakukan perbaikan sesuai dengan urutan prioritasnya.

2. Menambah tenaga kerja (pramusaji) pada saat akhir pekan atau hari libur nasional untuk meningkatkan kinerja dan memaksimalkan pelayanan terutama pada atribut keterampilan pramusaji dalam melayani pesanan, pramusaji cepat dan tanggap dalam pelayanan, cara berkomunikasi karyawan terhadap pelanggan (keramahan, kesopanan dan bahasa yang digunakan) dan karyawan merespon masalah pelanggan.
3. Pihak managerial meningkatkan frekuensi evaluasi kepuasan konsumen terutama dalam hal kebersihan restoran serta alat makan seperti memberikan pengarahan/*briefing* setiap dua kali seminggu, koordinasi antar karyawan mengenai menu yang kosong/habis serta keluhan-keluhan lain yang dapat mempengaruhi kenyamanan konsumen.