

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Restoran Katsugi Bento Kota Malang meliputi hubungan kualitas pelayanan dan kualitas menu terhadap tingkat kepuasan konsumen dapat disimpulkan bahwa:

- 1 Atribut-atribut yang perlu diperbaiki yang diperoleh melalui metode Importance Performance Analysis (IPA) pada Restoran Katsugi Bento Kota Malang ada dua atribut yang berada pada kuadran I yaitu pegawai bersikap sopan terhadap pelanggan saat pelayanan, pegawai merespon masalah tidak terduga dari konsumen.
- 2 Tingkat kepuasan konsumen yang diperoleh dari metode Customer Satisfaction Index (CSI) di Restoran Katsugi Bento Kota Malang mendapatkan persentase nilai sebesar 80,48% yang berarti indeks kepuasan konsumen berada dalam kategori puas.

A. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka peneliti memberikan beberapa saran sebagai bahan untuk pengetahuan dibidang gizi bagi peneliti selanjutnya, institusi, maupun masyarakat diantaranya yaitu:

- 1 Restoran Katsugi Bento Kota Malang diharapkan dapat melakukan perbaikan-perbaikan secara terus menerus terhadap atribut-atribut kualitas pelayanan dan kualitas menu yang kinerjanya masih dianggap kurang maksimal oleh konsumen agar menghasilkan kinerja yang sesuai dengan harapan konsumen.
- 2 Saran yang dapat peneliti berikan kepada pihak restoran yang pertama mengenai kuadran I yaitu melakukan evaluasi kinerja secara berkala untuk menilai bagaimana karyawan berinteraksi dan menyelesaikan masalah tak terduga dengan konsumen, dan dapat memberikan pelatihan kepada karyawan tentang pentingnya sikap ramah dan cara berinteraksi dengan konsumen secara positif.
- 3 Selanjutnya saran untuk kuadran III, restoran dapat memberikan pelatihan kepada pegawai tentang inisiatif pegawai dalam menawarkan menu favorit dengan baik, memberikan pelatihan tentang kecepatan pegawai dalam menyajikan pesanan, diharapkan restoran dapat membuat inovasi menu baru yang dapat menarik perhatian konsumen untuk mencobanya dan tidak membuat konsumen bosan dengan adanya menu yang kurang bervariasi, diharapkan pegawai dapat menggunakan penutup kepala agar tidak ada rambut yang

berjatuhan, dan untuk kumis dan jenggot sebaiknya pegawai merapikannya apabila sudah terlalu tebal atau berantakan sehingga terlihat tidak rapi.

- 4 Diharapkan bagi penelitian selanjutnya dapat melakukan analisis terhadap atribut-atribut selain yang tertera pada kuesioner untuk menunjang peningkatan kepuasan konsumen juga tingkat kualitas pelayanan dan kualitas menu dari Restoran Katsugi Bento Kota Malang.