

VI. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Harapan pelanggan terhadap kenyamanan restoran dan keramahan pramusaji, di kedua restoran yang diteliti dibandingkan dengan kinerja. Secara khusus, di Restoran A atribut yang belum sesuai dengan harapan pelanggan adalah kesesuaian rasa, sedangkan untuk Restoran B yakni kebersihan dan kerapihan; ketersediaan toilet ; dan ketersediaan cuci tangan.
2. Kinerja restoran yang dinilai memuaskan yaitu kesesuaian harga, kecepatan dan kemudahan dalam melayani pemesanan, kebersihan dan kerapihan restoran, ketersediaan toilet, kesesuaian rasa, kehalalan, ketelitian perhitungan pembayaran, kerapihan pramusaji, dan kesesuaian lokasi restoran.
3. Kesesuaian kinerja masing–masing restoran terhadap harapan konsumen secara keseluruhan dianggap memuaskan, dengan rata-rata kesesuaian diatas 90 %.

B. Saran

1. Sebaiknya masing–masing pihak restoran lebih memperhatikan kinerja dari karyawannya agar dapat memberikan kepuasan kepada konsumen. Untuk itu, perusahaan sebaiknya mengurangi yang berlebihan dan fokus terhadap perbaikan kinerja yang dianggap konsumen belum memenuhi harapan konsumen
2. Pihak restoran perlu mengadakan analisis kepuasan konsumen secara berkala untuk mengetahui perkembangan kesesuaian kinerja restoran dan sebagai bahan perbaikan untuk kemajuan restoran.