

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan oleh peneliti mengenai pengaruh harga, promosi, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Resto Gurame Cobek Mang Dayat, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel harga terhadap kepuasan konsumen Resto Gurame Cobek Mang Dayat, dengan demikian untuk meningkatkan kepuasan konsumen Resto Gurame Cobek Mang Dayat dapat dilakukan dengan cara menawarkan harga yang terjangkau bagi konsumen.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang negatif dan tidak signifikan antara variabel promosi terhadap kepuasan konsumen Resto Gurame Cobek Mang Dayat, dengan demikian untuk meningkatkan kepuasan konsumen Resto Gurame Cobek Mang Dayat dapat dilakukan dengan cara memberikan promo diskon atau giveaway yang dapat menarik konsumen dalam media offline (reklame) dan promo yang diberikan sesuai dengan yang tercantum pada media promosinya.

3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Resto Gurame Cobek Mang Dayat, dengan demikian untuk meningkatkan kepuasan konsumen Resto Gurame Cobek Mang Dayat dapat dilakukan dengan cara memberikan pelayanan yang ramah, cepat dalam menyajikan produknya, dan menawarkan berbagai metode pembayaran, sehingga konsumen dapat merasakan pelayanan yang terbaik sesuai dengan apa yang diharapkan.
4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel harga, promosi, dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Resto Gurame Cobek Mang Dayat.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan yang diperoleh, maka saran yang diberikan sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan atau pertimbangan bagi Resto Gurame Cobek Mang Dayat. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada tingkat persepsi responden yaitu baik. Akan tetapi, terdapat beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi kemajuan perusahaan, antara lain:

- a. Pada harga, terdapat salah satu hal penting yang perlu diperhatikan yaitu mengenai keterjangkauan harga. Berkaitan dengan hal tersebut, harga yang ditawarkan oleh Resto Gurame Cobek Mang Dayat belum bisa dijangkau oleh semua kalangan. Maka dari itu, perusahaan perlu meninjau ulang kembali harga jual khususnya mengenai keterjangkauan harga produk makanan dan minumannya. Resto Gurame Cobek Mang Dayat bisa menjual varian baru pada produk makanan dan minuman dengan harga yang murah agar dapat dijangkau oleh semua kalangan, sehingga membuat konsumen tidak beralih ke pesaing lain yang menjual produk sejenis.
- b. Promosi dianggap sangat penting dalam memasarkan suatu produk kepada calon konsumen. Selain itu, dengan melakukan pengenalan produk melalui media promosi juga dapat membuat konsumen tertarik untuk membelinya. Dengan demikian, hal yang perlu diperhatikan yaitu media iklan dan bentuk promosi penjualan yang digunakannya karena konsumen menyukai promo diskon yang dilihatnya melalui iklan. Walaupun Resto Gurame Cobek Mang Dayat sudah memberikan promo diskon maupun giveaway kepada konsumennya, akan tetapi terkadang promo yang dicantumkan pada media promosinya tidak sesuai pada saat konsumen sudah mengkonsumsi produknya. Sehingga, hal tersebut perlu menjadi bahan evaluasi bagi perusahaan agar tidak memberikan informasi yang salah kepada konsumen.

c. Pada kualitas pelayanan, terdapat salah satu hal penting yang perlu diperhatikan yaitu pelayanan prima yang diberikan pada konsumen. Mengenai hal tersebut, sebagian konsumen menilai bahwa pelayanan yang diberikan oleh karyawan Resto Gurame Cobek Mang Dayat masih dianggap kurang. Misalnya pelayanan yang diberikan oleh karyawan kurang ramah dan kurang cepat dalam menyajikan makanan atau minuman kepada konsumen. Selain itu, perusahaan tidak menyediakan berbagai metode pembayaran. Dari hal tersebut, perusahaan perlu memberikan *training* (pelatihan) terlebih dahulu kepada karyawan sebelum memulai masuk ke dalam pekerjaan yang sesungguhnya dan juga menyediakan metode pembayaran melalui QRIS, e-wallet atau bank. Agar, konsumen merasa puas dengan pelayanan prima yang diberikan oleh karyawan Resto Gurame Cobek Mang Dayat.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi dalam melakukan penelitian dan penelitian ini dapat dikembangkan dengan objek yang berbeda serta pernyataan yang berbeda pula. Selain itu, diharapkan dapat menggunakan lebih banyak lagi aspek yang memengaruhi kepuasan konsumen selain dari harga, promosi, dan kualitas pelayanan. Misalnya, seperti faktor kualitas produk dan lain sebagainya.