KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan yang telah dijabarkan di dalam pengolahan data pada bab sebelumnya. Maka terdapat beberapa kesimpulan pada penelitian tersebut :

1. Kualitas Produk yang diberikan oleh Solaria kepada konsumen secara keseluruhan biasa saja/netral. Dilihat dari beberapa indikator pada kualitas produk bahwa konsumen bersikap netral kepada produk Solaria. Maka dapat dikatakan kualitas produk Solaria biasa saja dan belum begitu baik.
2. Kualitas Layanan yang diberikan oleh Solaria kepada konsumen secara keseluruhan sudah baik. Dilihat dari beberapa indikator pada kualitas layanan bahwa konsumen setuju terhadap layanan *restaurant* Solaria.
3. Kepuasan Pelanggan konsumen Solaria menunjukan pada rentang skala setuju. Yang berarti konsumen sudah merasa puas terhadap layanan dan produk yang diberikan oleh *restaurant* Solaria.
4. Terdapat pengaruh positif yang signifikan dan juga korelasi yang besar dari variabel indpenden (kualitas layanan dan kualitas produk) terhadap variabel dependen (kepuasan pelanggan). Hal ini ditunjukan pada uji regresi linier berganda. Adanya pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan di *restaurant* Solaria. Kualitas layanan berpengaruh sedikit lebih besar dibandingkan kualitas produk

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dijabarkan, terdapat beberapa saran yang akan diberikan oleh peneliti, yaitu sebagai berikut :

1. Kualitas Produk Solaria, penilaian terendah terdapat pada indikator makanan dan minuman yang ditawarkan Solaria yang berbeda dibandingkan dengan restaurant lain, saran dari peneliti sebaiknya Solaria mengembangkan menunya lebih baik dan inovatif lagi, seperti membuat menu andalan/unggulan yang utama yang berbeda sehingga masyarakat dapat membedakan dan meingingat menu restaurant Solaria, dengan membuat menu yang lebih memiliki ciri khas untuk membedakan Solaria dibandingkan dengan restaurant yang lain.

   Sedangkan untuk penampilan makanan dan minuman Solaria sebaiknya memberikan beberapa hiasan pada makanan atau minuman supaya lebih menarik.

   Pendapat untuk makanan dan minuman Solaria yang dihidangkan dalam keadaan *fresh* sebaiknya Solaria selalu melihat kembali bahan-bahan yang ada di dalam dapur, selalu mengecek kesegaran dari bahan-bahan yang akan di masak dan di hidangkan kepada konsumen.

   Untuk harga yang lebih terjangkau dibandingkan restaurant lain sebaiknya *restaurant* Solaria memberikan harga dengan memperhitungkan hal-hal tertentu, seperti harga-harga *restaurant* kompetitor agar harga Solaria tidak terlalu berbeda dengan harga *restaurant* kompetitor (terutama karena motto Solaria yang banyak dan murah).

   Dan untuk makanan yang disajikan bersih diharapkan Solaria lebih menjaga dapur tempat *restaurant* Solaria sehingga isu-isu bahwa makanan

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Solaria kurang bersih dapat dihindarkan, juga sebaiknya dilakukan *review* untuk mengecek kebersihan dapur di setiap gerai Solaria setiap bulan atau setiap minggu.

Untuk makanan dan minuman Solaria yang menyehatkan sebaiknya Soalria lebih memperhatikan bahan-bahan yang dipakai dalam membuat makanan dengan mengganti bahan-bahan makanan yang biasa menjadi bahan organik, atau mengurangi pemakaian penyedap rasa, juga *restaurant* Solaria dapat menciptakan menu-menu baru yang menyehatkan seperti menu vegetarian. Pendapat seperti yang disebutkan di atas diharapkan meningkatkan kualitas produk Solaria menjadi lebih baik.

2. Kualitas Layanan Solaria, penilaian terendah terdapat pada indikator cepat tanggap karyawan Solaria dalam melayani konsumen, saran bagi *restaurant* Solaria yaitu dalam Soalria memperbaiki sikap karyawan dan juga sistem pelayanan sebaiknya Solaria lebih melatih lagi karyawannya sehingga dapat lebih peka dalam melayani konsumen dengan lebih cepat, contohnya di dalam proses pemberian menu kepada konsumen, dan lain sebagainya.

Selain adanya pelatihan peneliti menyarankan diterapkan pulanya adanya sistem *review* setiap bulan atau setiap tahun untuk menilai apakah karyawan sudah sesuai dengan ekspektasi baik sehingga karyawan dapat lebih cepat dan lebih baik lagi dalam melayani konsumen, serta Soalria mengganti sistem *self service* bagi konsumen menjadi lebih ke *personal service*.

Kedua kecepatan karyawan dalam menyediakan makanan sebaiknya *restaurant* Solaria memberikan pelatihan bagi para koki untuk dapat

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

menghidangkan makanan lebih cepat, dan juga memberikan sistem *review* untuk menghindari karyawan yang bersikap malas juga menegur karyawan yang malas-malasan, juga menciptakan progam *Best Employee of the month* untuk memotivasi karyawan berkerja secara lebih maksimal.

Yang terakhir di dalam menyampaikan kritik dan saran lebih baik Solaria mengadakan *feedback* yang disebarkan oleh konsumen setiap beberapa waktu sekali, atau diberikannya kotak pengisian kritik dan saran kepada *restaurant* Soalria agar konsumen dengan bebas mengungkapkan pendapatnya atau sebagai tempat konsumen menyampaikan kritik dan saran. Dengan hal tersebut di atas diharapkan kualitas layanan Solaria yang sudah baik dapat berkembang lebih baik lagi.

3. Walaupun konsumen sudah merasa puas terhadap *restaurant* Solaria , sebaiknya *restaurant* Solaria dapat mengembangkan nilai kepuasan pelanggan lebih baik lagi terutama pada bagian-bagian sperti pemberian informasi mengenai diskon-diskon yang ada di Solaria dengan cara, memberikan informasi mengenai promosi-promosi melalui media-media yang mudah di akses oleh masyarakat terutama konsumen Solaria seperti Media Sosial (*Instagram*, *Facebook*, *Twitter*, dan lain-lain), atau memakai jasa perusahaan media *advertising*, maupun berkerja sama dengan perusahaan lain seperti (*Go-point*, Garupon, promo dengan bank, dan lain-lain) untuk menambah promosi dan diskon-diskon bagi konsumen.

Untuk reputasi Solaria yang baik, diharapkan para *Public Relation* di Solaria lebih melakukan usaha ekstra dalam memperbaiki dan memperbaharui nama Solaria dengan cara membuka seminar-seminar atau mengadakan *event-event* besar supaya hal-hal negatif yang di dengar dari

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

konsumen dapat di gantikan dengan hal yang lebih positif, tidak lupa meningkatkan mutu dengan memperhatikan kualitas layanan dan kualitas produk lebih baik lagi.

Dan untuk layanan *delivery* dan *take away* Solaria sebaiknya lebih diperbaiki dengan cara lebih memberitahu adanya layanan *delivery* kepada masyarakat (publikasi menggunakan sosial media, flayer, *tent card*, atau *placemat*), juga kecepatan karyawan yang lebih diperbaiki dalam layanan *take away* Solaria (contoh: menegur karyawan yang malas-malasan). Dengan hal tersebut yang disebutkan di atas diharpakan konsumen *restaurant* Solaria yang sudah puas akan lebih puas.

4. Peneliti berharap bahwa *restaurant* Solaria dapat mengembangkan lebih baik lagi bukan hanya kualitas layanan dan kualitas produk. Tetapi juga promosi, harga, *brand awareness*, dan faktor lainnya, sehingga *restaurant* Solaria lebih baik lagi ke depannya dalam memenuhi kepuasan pelanggan dan lebih unggul dibandingkan dengan para pesaingnya.
5. Karena variabel yang diapakai dalam penelitian ini hanya terbatas pada kualitas layanan, kualitas produk dan kepuasan konsumen, maka untuk penelitian berikutnya peneliti berharap untuk peneliti selanjutnya dapat menambah variabel lain seperti harga, tempat, citra merek, promosi, loyalitas, dan sebagainya. Sehingga penelitian menjadi lebih kompleks dan menghasilkan penelitian yang lebih baik.

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.