



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

© Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data dan hasil penelitian yang telah dijabarkan pada bab sebelumnya, maka penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Kualitas layanan yang diberikan oleh Genki Sushi menurut konsumen secara keseluruhan sudah baik karena sebagian besar indikator kualitas layanan yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan menunjukkan bahwa konsumen setuju.
2. Citra merek yang diberikan oleh Genki Sushi kepada konsumen secara keseluruhan sudah baik karena sebagian besar indikator citra merek yang digunakan untuk mengukur citra merek menunjukkan bahwa konsumen setuju.
3. Konsumen Genki Sushi sudah merasa puas terhadap Kualitas layanan yang diberikan oleh Genki Sushi.
4. Terdapat pengaruh yang signifikan dari kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini terbukti dari nilai signifikan kualitas layanan yang besarnya di bawah 0,05. Maka dapat dikatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.
5. Terdapat pengaruh yang tidak signifikan dari citra merek terhadap kepuasan konsumen. Hal ini terbukti dari nilai signifikan citra merek yang besarnya di atas 0,05. Maka dapat dikatakan bahwa citra merek berpengaruh negative terhadap kepuasan konsumen.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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.



B. Saran

Ⓒ Berdasarkan kesimpulan yang telah dijabarkan sebelumnya, terdapat beberapa hal yang disarankan peneliti. Adapun saran-saran tersebut adalah sebagai berikut :

1. Genki Sushi harus tetap mempertahankan kualitas layanan yang sudah baik dan tetap meningkatkan kualitas layanannya. Misalnya dengan cara memberi pelatihan kepada setiap karyawan baru yang akan masuk, melakukan *briefing* sebelum jam buka agar pada saat jam buka semua berjalan dengan lancar dan melakukan evaluasi kerja setiap hari pada akhir jam operasional agar kesalahan-kesalahan yang terjadi dapat diperbaiki dihari berikutnya.
2. Genki Sushi harus tetap mempertahankan citra merek yang sudah baik dan tetap meningkatkan citra merek. Misalnya dengan cara meningkatkan mutu kualitas baku yang *fresh* dan berkualitas tinggi, sedangkan untuk kualitas layanan juga harus ditingkatkan dengan selalu melakukan *briefing* sebelum jam operasional dan melakukan evaluasi setelah tutup.
3. Genki Sushi harus mempertahankan konsumen yang sudah puas dengan memberikan perhatian yang lebih secara individual terhadap konsumen. Misalnya dengan memberikan *voucher discount*, *member card*, dll. Serta pihak Genki Sushi harus lebih meningkatkan kualitas layanan dan citra merek sehingga konsumen tidak berpaling ke pesaing lain.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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.