



## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
Hak Cipta Milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian pada bab sebelumnya, maka peneliti dapat menyimpulkan :

1. Dari hasil penelitian, Gokana Teppan lebih unggul dalam hal kualitas produk di bandingkan hoka-hoka bento dapat di lihat dari Tampilan makanan yang disajikan restoran menarik perhatian dan kualitas makanan sesuai dengan yang di janjikan Tampilan makanan yang disajikan restoran menarik perhatian dan Kualitas makanan sesuai dengan yang di janjikan.
2. Dari hasil penelitian, Gokana Teppan lebih unggul dalam hal kualitas layanan di bandingkan hoka hoka bento dapat di lihat pada Karyawan memahami keinginan konsumen.
3. Dari hasil penelitian, Gokana Teppan memiliki daya saing yang lebih tinggi di bandingkan Hokben

#### B. Saran

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan pada bab IV yang telah di lakukan penulis lakukan, maka beberapa saran yang dapat penulis kemukakan sebagai berikut:

1. Dapat di lihat bahwa Gokana Teppan sudah memiliki Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan tetapi kalah dalam faktor distribusi dengan hoka-hoka bento. dapat di lihat dari ukuran kakanan yang di sajikan restoran cocok dengan porsi anda dan tampilkan makanan yang disajikan restoran menarik perhatian dengan skor 3.42 dan 3.39. P1 adalah restoran mudah untuk ditemukan oleh kosumen mendekati skor cukup setuju dan P2 adalah layanan *delivery service* yang baik sudah pada angka sedang.

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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Sebaiknya Gokana teppan menambah outlet restorannya agar pelanggan untuk lebih mudah dalam mencari produk Gokana teppan, karena memang sulit untuk mencari Gokana teppan pada suatu wilayah dan konsumen harus pergi dengan jarak yang cukup jauh untuk menemukan Gokana teppan tersebut. Untuk layanan *delivery service*, dalam hal waktu pengiriman Gokana teppan cukup memakan waktu meskipun jarak Restoran dengan konsumen tidak terlalu jauh sekalipun. Untuk meningkatkan faktor ini sebaiknya Gokana teppan membuat standar waktu yang baik untuk meningkatkan layanan ini menjadi lebih baik.

Dapat di lihat bahwa Hoka Hoka Bento sudah memiliki faktor distribusi yang lebih baik di bandingkan Gokana Teppan. Tetapi dari segi kualitas produk dan kualitas layanan hoka hoka bento lebih rendah di bandingkan Gokana teppan. Dari kualitas produk dapat di lihat pada penyajian makanan sesuai dengan yang di janjikan yaitu penyajian makanan sesuai dengan yang di janjikan dengan skor 3.39. Skor ini menjelaskan bahwa itu menunjukkan sudah pada titik netral. maka hoka hoka bento harus melihat ukuran makanan yang sesuai dengan contoh merasa nyang di berikan oleh gambar yang biasa terlihat di restorannya. Konsumen ukuran makanan lebih kecil atau tidak sesuai dengan harapan yang di berikan oleh hoka hoka bento. pada kualitas layanan ini nilai terendah dapat di lihat pada KL6 yaitu Karyawan memahami keinginan konsumen, memiliki skor terendah sebesar 3.40. Maka Hokben sebaiknya meningkatkan pelayanannya dengan lebih memahami keinginan konsumen yang beragam. Agar konsumen merasa di layani dengan baik oleh pegawai, karena Hokben memakai sistem self service maka konsumen sulit untuk merasakan pelayanan dari hokben itu sendiri.

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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.