BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah ditemukan terkait kualitas pelayanan dan *customer experince* terhadap kepuasan konsumen restoran Barak, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa :

- 1 Variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen di restoran Barak Kota Subulussalam.
- 2 Variabel *Customer Experience* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen di resoran Barak Kota Subulussalam
- 3 Kedua variabel bebas yaitu Kualitas Pelayanan dan *Customer Experience* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen.

5.2 Saran

Adapun saran dalam penelitian ini adalah :

- 1 Berdasarkan dari hasil penelitian diketahui variabel kualitas pelayanan pada indikator daya tanggap menjadi yang terendah sehingga manajemen restoran barak perlu melakukan pelatihan kepada karyawan mengenai layanan, efisiensi kerja, dan cara menangani situasi mendesak. Pihak restoran perlu memberikan pelatihan yang berfokus pada keterampilan layanan pelanggan seperti cara berinteakis dengan ramah, menangani keluhan, mengajari staf bagaimana

berkomunikasi dengan jelas dan sopan kepada pelanggan. Selain itu manajer perlu memberikan pemahaman tentang pentingnya pelanggan dan mengajarkan staf bahwa kepuasan pelanggan adalah prioritas utama. Pihak manajer atau pemilik restoran juga harus memperhatikan jumlah staf sesuai dengan kebutuhan disaat saat jam-jam sibuk. Kekurangan staf bisa membuat karyawan kewalahan dan menurunkan responsivitas mereka. Manajer restoran juga perlu memberikan intensif kinerja terbaik dengan sistem penghargaan atau pengakuan kepada staf yang menunjukkan daya tanggap lebih tinggi berupa bonus untuk memotivasi kinerja staf lainnya.

- 2 Berdasarkan variabel *Customer Experience* pada indikator *act* menjadi nilai paling rendah yang artinya pihak restoran perlu meningkatkan kualitas merek misalnya dengan cara penempatan kreatifitas yang tepat dan efektif seperti variasi menu terbaru atau membuat penawaran promosi seperti menawarkan paket makanan atau minuman dengan harga yang lebih menarik dari pada membeli satuan hal ini dapat mendorong pembelian yang jumlahnya lebih besar. Sehingga konsumen merasa merk ataupun restoran barak dapat di terima atau sesuai dengan gaya hidup konsumen.
- 3 Berdasarkan variabel Kepuasan Konsumen pada indikator kesesuaian harapan menjadi nilai yang terendah sehingga dapat disimpulkan bahwa pihak restoran Barak perlu memahami harapan konsumen melalui dengan riset pasar untuk mengetahui apa yang diinginkan konsumen seperti melakukan survei kepuasan misalnya pemilik atau manajer restoran Barak bisa mengumpulkan *feedback*

melalui survei langsung ataupun digital seperti kuesioner singkat atau ulasan *online* untuk memahami harapan konsumen secara mendetail. Memastikan konsistensi rasa dalam penyajian, konsistensi rasa dan presentasi makanan adalah kunci untuk memenuhi ekspektasi pengunjung. Pihak manajer harus melakukan pengecekan secara berkala untuk memastikan bahwa hidangan yang disajikan sudah sesuai standar. Meningkatkan kenyamanan dan suasana restoran yaitu dengan cara memperhatikan kebersihan dan keamanan, menciptakan suasana yang menyenangkan seperti pengaturan pencahayaan, tata letak meja, musik, dan dekorasi. Suasana sesuai dengan tema atau gaya restoran akan meningkatkan pengalaman konsumen. Kemudian manajer restoran juga perlu mengawasi dan menilai kinerja secara teratur seperti melakukan evaluasi berkala terhadap staf dan prosedur operasional, evaluasi ini dapat membantu manajer mengidentifikasi masalah dalam pelayanan dan operasional serta memperbaikinya. Ini mencakup evaluasi terhadap kualitas makanan dan efisiensi layanan.

- 4 Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat menggunakan metode penelitian yang lebih baik, diharapkan juga untuk menggunakan lebih banyak sumber untuk mencari tentang kepuasan konsumen untuk bisa menggunakan variabel lain untuk dijadikan penelitian.