

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan ini, menyimpulkan bahwa Pengaruh Pengaruh Daya Tanggap (*Responsiveness*) dan Cita Rasa Terhadap Kepuasan Konsumen pada Rumah Makan Minang Sejahtera di Amplas:

1. Variabel Daya Tanggap (*Responsiveness*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pada Rumah Makan Minang Sejahtera, berdasarkan hal tersebut hipotesis pertama yang dirumuskan penulis dapat diterima.
2. Variabel Cita Rasa berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pada Rumah Makan Minang Sejahtera, berdasarkan hal tersebut hipotesis kedua yang dirumuskan penulis dapat diterima.
3. Variabel Daya Tanggap (*Responsiveness*) dan Cita Rasa berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pada Rumah Makan Minang Sejahtera, berdasarkan hal tersebut hipotesis ketiga yang dirumuskan penulis dapat diterima.
4. Kemudian berdasarkan nilai *R-Square* yang diperoleh menunjukkan besaran persentase variabel Daya Tanggap (*Responsiveness*) dan Cita Rasa mempengaruhi variabel dependen yaitu Kepuasan Konsumen sebesar 60,1% sementara sisanya sebesar 39,9% ditentukan oleh variabel-variabel lain diluar model penelitian ini.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil dari penelitian ini dan kesimpulan yang telah disebutkan diatas, peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

- a. Berdasarkan hasil dari variabel Daya Tanggap (*Responsiveness*) pada Rumah Makan Minang Sejahtera untuk nilai pernyataan terendah pada indicator kecepatan karyawan dalam melayani konsumen seharusnya lebih ditingkatkan lagi dan perlu dilakukan pemberian nomor antrian kepada konsumen agar proses pembelian lebih teratur serta dilakukannya penambahan karyawan agar kualitas pelayanan dirumah makan minang sejahtera lebih cepat respon dalam melayani konsumen seperti tidak mengantri lama saat membeli dan menunggu makanan disajikan, selain karena penting hal ini juga akan terciptanya rasa puas bagi konsumen saat membeli di rumah makan minang sejahtera.
- b. Berdasarkan hasil dari variabel cita rasa pada rumah makan minang sejahtera untuk nilai pernyataan terendah pada indicator rasa seharusnya lebih ditingkatkan lagi pada menu makannanya dan diperhatikan terutama juru masak pada rumah makan tersebut. Hal ini sangat perlu agar makanan dan masakan di Rumah Makan Minang Sejahtera ini memiliki kualitas yang baik sehingga dapat menciptakan rasa puas kepada konsumen. Konsumen cenderung puas apabila menikmati suatu sajian dengan cita rasa yang baik dan lezat.
- c. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan untuk memperluas variabel yang digunakan dalam penelitian sehingga diperoleh informasi yang lebih

lengkap tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen di Rumah Makan Minang Sejahtera.



THE
Character Building
UNIVERSITY