

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengujian serta pembahasan yang telah dilakukan mengenai pengaruh Kualitas Makanan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Rumah Makan Nurmala Baru Jalan Perjuangan Medan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel Kualitas Makanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pada Rumah Makan Nurmala Baru Jalan Perjuangan Medan. Dengan demikian, hipotesis pertama yang diajukan dalam penelitian ini dapat diterima.
2. Variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pada Rumah Makan Nurmala Baru Jalan Perjuangan Medan. Dengan demikian, hipotesis kedua yang dirumuskan dalam penelitian ini dapat diterima.
3. Variabel Kualitas Makanan dan Kualitas Pelayanan secara bersamaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pada Rumah Makan Nurmala Baru Jalan Perjuangan Medan. Dengan demikian, hipotesis ketiga dinyatakan diterima.

5.2 Saran

1. Kualitas makanan yang perlu diperhatikan adalah variasi menu. Variasi menu dalam penelitian ini tidak hanya dilihat dari jumlah jenis menu, tetapi juga dari ketersediaan pilihan lauk yang lengkap setiap hari. Kondisi di mana beberapa menu tidak tersedia dapat memengaruhi persepsi konsumen terhadap variasi yang ditawarkan. Oleh karena itu, menjaga ketersediaan menu secara konsisten menjadi hal yang penting agar konsumen tetap memiliki pilihan yang beragam. Dengan demikian, konsumen akan merasa lebih puas karena pilihan yang diharapkan tersedia.

2. Ketepatan dan konsistensi pelayanan sangat penting, terutama untuk rumah makan yang biasanya hanya memiliki beberapa karyawan. Jika pesanan terlambat atau karyawan kurang tanggap, konsumen bisa kecewa dan mencari alternatif lain. Oleh karena itu, pemilik perlu membuat SOP sederhana, seperti memastikan pesanan siap sesuai waktu estimasi dan keluhan konsumen ditangani segera. SOP bisa dipasang di area dapur atau kasir sebagai pengingat bagi karyawan, sehingga pelayanan tetap konsisten meskipun jumlah karyawan terbatas.
3. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambahkan variabel lain yang dapat menjadi variabel pendukung kepuasan konsumen, serta menggunakan objek penelitian yang berbeda, sehingga hasil penelitian yang diperoleh dapat memberikan gambaran yang lebih luas dan menjadi bahan perbandingan bagi penelitian selanjutnya.