

BAB V

PENUTUP

IV.1 Simpulan

Berdasarkan hasil dari serangkaian penelitian serta uji hipotesis melalui analisis regresi berganda pada pembahasan bab sebelumnya, mengenai pengaruh *sense* (panca indra), *feel* (perasaan), *think* (cara berfikir), *act* (tindakan) dan *relate* (hubungan) terhadap kepuasan pelanggan, maka dapat diambil kesimpulan:

- a. Variabel *sense* (panca indra) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, hasil ini membuktikan bahwa pelanggan mendapatkan pengalaman yang baik terkait desain, rasa makanan, aroma makanan, kesejukan dalam ruangan serta iringan musik saat berkunjung ke Restoran Bumbu Desa.
- b. Variabel *feel* (perasaan) berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan, hasil ini membuktikan bahwa pelanggan belum mendapatkan pengalaman yang baik terkait hal pelayanan, keamanan bahan baku dan kesegaran bahan baku ketika berkunjung ke Restoran Bumbu Desa.
- c. Variabel *think* (cara berfikir) berpengaruh negatif secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan, hasil ini menunjukkan bahwa pelanggan belum mendapatkan pengalaman positif terkait menu, harga dan lokasi ketika berkunjung ke Restoran Bumbu Desa.
- d. Variabel *act* (tindakan) berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan, hasil ini membuktikan bahwa pengalaman terkait interaksi gaya hidup belum berhasil di terapkan dengan baik oleh Restoran Bumbu Desa.
- e. Variabel *relate* (hubungan) berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan, hasil ini membuktikan pelanggan tidak mendapatkan pengalaman yang baik terkait interaksi sosial ketika berkunjung ke Restoran Bumbu Desa.

- f. Variabel *sense* (panca indra), *think* (cara berfikir), *act* (tindakan) dan *relate* (hubungan) secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

V.2 Saran

Berdasarkan uraian dari kesimpulan di atas, maka penulis memberikan saran kepada perusahaan terkait sehingga dapat menjadi masukan dikemudian hari dan juga bagi peneliti selanjutnya. Untuk selanjutnya diharapkan perusahaan mampu mempertahankan desain dan interior, rasa makanan, aroma makanan agar tetap dipercaya masyarakat sebagai restoran yang dikenal dengan cita rasa yang nikmat dengan desain dan interior yang sesuai dengan ciri khas dari restoran tersebut. Kemudian hal –hal yang perlu ditingkatkan oleh restoran bumbu desa adalah :

1. Kualitas pelayanan. Restoran Bumbu Desa sebaiknya meningkatkan kualitas pelayanan melalui karyawan yang ramah.
2. Harga yang ditawarkan oleh restoran bumbu desa cukup tinggi sehingga tidak semua kalangan dapat berkunjung kesana. Sebaiknya restoran bumbu desa dapat meninjau kembali harga yang ditawarkan agar dapat menjangkau semua kalangan dan memperluas pangsa pasar.
3. Pembagian tugas kepada karyawan bumbu desa harus lebih di tegaskan agar tidak terlihat bergerombol pada satu titik. Dan seharusnya ada karyawan yang *standby* di setiap titik agar memudahkan konsumen berinteraksi dengan karyawan.
4. Minimnya informasi dan kurang tanggapnya *customer service* restoran bumbu desa yang membuat pelanggan kesulitan untuk memberikan kritik dan saran terhadap restoran bumbu desa. Seharusnya restoran bumbu desa menempelkan kontak *customer service* dan menyediakan kotak saran agar mempermudah konsumen dalam memberikan kritik dan saran.

Beberapa saran diatas dapat menjadi rekomendasi bagi restoran bumbu desa untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan harus ditingkatkan agar nilainya bisa naik di masyarakat. Restoran diharapkan dapat mempertahankan keunggulan dan ciri khas yang sudah dikenal masyarakat dengan memberikan pengalaman yang baik agar masyarakat

tidak beralih ke pesaing lain. Saran untuk penelitian selanjutnya adalah agar dapat menambahkan variabel lain, seperti bauran pemasaran, *Store Atmosphere*, loyalitas pelanggan, dan kualitas produk untuk menambahkan kesempurnaan penelitian dalam bidang restoran.

