

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1. Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan menunjukkan bahwa variabel kualitas makanan steak dan seafood serta variabel layanan pelanggan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dalam hal ini berarti hipotesa nol ditolak.

Secara individu maupun bersama-sama, kedua variabel bebas yakni variabel kualitas makanan steak dan seafood serta variabel layanan pelanggan terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat yaitu variabel kepuasan pelanggan.

Dari data yang ada angka R square atau koefisien determinasi ( $R^2$ ) adalah 0,5797 atau 57,97 % yang menunjukkan bahwa, variabel bebas mampu menjelaskan variabel terikat yaitu Kepuasan Pelanggan (Y). sedangkan sisanya ( $100\% - 57,97\% = 42,03\%$ ) dijelaskan oleh sebab-sebab yang lain. Sedangkan nilai R-nya sebesar 0,7614 atau 76,14% menunjukkan bahwa ada hubungan yang kuat antara variabel bebas dengan variabel terikat.

Variabel layanan pelanggan diketahui memberikan pengaruh yang lebih besar dibandingkan variabel kualitas makanan steak dan seafood. Hal ini dapat dilihat dari nilai partialnya, dimana nilainya adalah 0,5913 yang lebih besar daripada nilai kualitas makanan steak dan seafood yaitu 0,5657.

Pengunjung restoran Kenaqs kebanyakan merupakan keluarga muda dengan usia berkisar antara 25 tahun- 31 tahun. yang bertempat tinggal di sekitar restoran Kenaqs yaitu Surabaya Timur dengan pendidikan terakhir rata-rata perguruan tinggi dengan penghasilan diatas 3 juta rupiah perbulan yang menunjukkan bahwa pelanggan berasal dari kalangan masyarakat menengah ke atas

## 5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang diperoleh, maka penulis memberikan beberapa saran untuk restoran Kenaqs. Dimana dari dua faktor yaitu kualitas makanan steak dan seafood serta layanan pelanggan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan adalah faktor layanan pelanggan sehingga sebaiknya layanan pelanggan mendapat perhatian lebih.

Disebabkan karena kebanyakan pengunjung restoran Kenaqs berasal dari kalangan menengah keatas dimana biasanya kalangan tersebut lebih mengutamakan layanan yang diterimanya meskipun tidak menutup kemungkinan pengunjung juga menginginkan kualitas makanan yang tinggi pula.

Peningkatan layanan pelanggan dapat dilakukan dengan cara:

- Melayani pelanggan dengan ramah dan sebaik mungkin.
- mempercepat penyajian makanan dari dapur ke meja pelanggan.
- menanggapi dengan cepat keluhan-keluhan pelanggan serta menyediakan kotak saran.
- untuk pelanggan yang datang lebih dari 10 kali dalam jangka waktu 3 bulan sebaiknya pihak restoran memberikan *voucher* potongan harga.
- memberikan penghargaan/*award* kepada pelayan restoran yang terbaik dalam melayani pelanggan, dimana dapat berupa kompensasi maupun piagam penghargaan atas prestasi yang dicapainya.
- Mengubah bentuk kaki meja, karena kaki meja yang besar dan berada di tengah-tengah mengganggu kenyamanan pelanggan ketika makan di restoran Kenaqs.
- Lebih memperhatikan kebersihan, keindahan dan kesejukan ruangan serta peralatan makan yang digunakan.

Walaupun variabel layanan pelanggan lebih berpengaruh tetapi kualitas makanan steak dan seafood juga penting untuk memuaskan konsumen. Untuk itu kualitas makanan steak dan seafood dapat ditingkatkan dengan cara:

- Menggunakan bahan makanan yang berkualitas
- menjaga kesegaran persediaan bahan makanan steak dan seafood.

- mengolah/ memasak makanan steak dan seafood dengan cita rasa tinggi.
- menawarkan variasi baru dari makanan steak dan Seafood.
- Memperbaiki rasa maupun *texture* makanan steak dan seafood.