

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Rata-rata tingkat kesesuaian pada masing-masing indikator kualitas produk nilainya <100%, maka dapat dikatakan konsumen belum merasa puas terhadap kualitas produk Mr.Teto. Nilai tingkat kesesuaian tertinggi terdapat pada indikator kemampuan pelayanan dengan tingkat kesesuaian sebesar 95,14%. Sedangkan yang terendah terdapat pada indikator fitur dengan tingkat kesesuaian sebesar 90,06%.
2. Rata-rata tingkat kesesuaian pada masing-masing indikator kualitas pelayanan nilainya <100%, maka dapat dikatakan konsumen belum merasa puas terhadap kualitas pelayanan Mr.Teto. Nilai tingkat kesesuaian tertinggi terdapat pada indikator reliabilitas dengan tingkat kesesuaian sebesar 95,15%. Sedangkan yang terendah terdapat pada indikator bukti fisik dengan tingkat kesesuaian sebesar 85,02%.

B. Implikasi

Berdasarkan kesimpulan di atas, hasil penelitian ini memiliki implikasi yaitu sebagai referensi dan masukan bagi pihak manajemen Mr.Teto Yogyakarta untuk meningkatkan kualitas produk dan pelayanan pada semua indikator. Hal ini bertujuan agar dapat memenuhi keinginan dan harapan konsumen. Dengan

adanya peningkatan kualitas produk dan pelayanan di Mr.Teto, diharapkan konsumen dapat merasa puas berkunjung ke Mr.Teto sehingga secara tidak langsung hal ini dapat memberikan manfaat bagi Mr.Teto antara lain dapat menciptakan promosi dari mulut ke mulut, loyalitas konsumen dan dapat meningkatkan omset.

C. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan, maka saran yang dapat berikan kepada pihak Mr.Teto antara lain:

1. Sebaiknya gambar pada menu disesuaikan dengan makanan yang disajikan ke konsumen.
2. Pihak manajemen Mr.Teto beserta karyawan bersama-sama mempertahankan indikator kemampuan pelayanan pada kualitas produk yang meliputi kecepatan, kenyamanan, dan penanganan keluhan secara memuaskan.
3. Pihak manajemen Mr.Teto meningkatkan kualitas pelayanan pada indikator bukti fisik yang meliputi perbaikan tatanan ruang makan agar konsumen merasa nyaman, area parkir dirapikan sehingga cukup menampung kendaraan, dan menjaga kinerja kualitas pelayanan yang sudah baik.