

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Produk menunjukkan bahwa kategori baik sekali sebanyak 3 responden (3%), kategori baik sebanyak 52 responden (52%), kategori cukup baik sebanyak 23 responden (23%), dan kategori kurang baik sebanyak 22 responden (22%) dapat disimpulkan bahwa penilaian responden tentang variabel Kualitas Produk adalah baik karena mayoritas responden memberikan penilaian baik.
2. Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan menunjukkan bahwa kategori sangat prima sebanyak 4 responden (4%), kategori prima sebanyak 17 responden (17%), dan kategori cukup prima sebanyak 57 responden (57%), dan kategori kurang prima sebanyak 22 responden (22%) dapat disimpulkan bahwa penilaian responden tentang variabel Kualitas Pelayanan adalah cukup prima karena mayoritas responden memberikan penilaian cukup prima.

B. Implikasi

Sebagai suatu penelitian yang telah dilakukan di bisnis bidang kuliner maka kesimpulan yang ditarik tentu mempunyai implikasi dalam bidang bisnis tersebut dan juga pada penelitian-penelitian selanjutnya, dengan hal tersebut maka implikasinya adalah sebagai berikut:

Selama ini masalah persepsi konsumen kurang diperhatikan oleh perusahaan, untuk mengatasi masalah tersebut perlu adanya usaha mengadakan perbaikan untuk meningkatkan persepsi konsumen pada variabel Kualitas produk dan Kualitas Pelayanan. Untuk itu perlunya ada perbaikan yang harus dilakukan oleh rumah makan Yogya Chicken Yogyakarta sebagai berikut:

1. Memperbaiki cita rasa makanan agar tetap konsisten sesuai dengan keinginan konsumen.
2. Memperbaiki tampilan makanan agar saat disajikan menarik.
3. Pelayanan diperbaiki lagi agar konsumen tidak menunggu terlalu lama dalam memesan menu.
4. Memperbaiki komunikasi dengan konsumen, agar konsumen merasa diperhatikan.
5. Kualitas produk dan pelayanan secara keseluruhan ditingkatkan lagi.

C. Keterbatasan Penelitian

Dalam melaksanakan penelitian ini telah diupayakan seoptimal mungkin agar diperoleh sesuai harapan yang diinginkan. Namun dalam pelaksanaan terdapat beberapa keterbatasan yang menyangkut penelitian ini, antara lain:

1. Penelitian ini menggunakan kuesioner sehingga data yang dikumpulkan hanya menggambarkan pendapat responden terhadap kualitas produk dan kualitas pelayanan, sehingga peneliti tidak bisa mengontrol jawaban responden yang tidak menunjukkan keadaan yang sesungguhnya. Kuisisioner juga dapat memunculkan data yang dihasilkan mempunyai kesempatan

terjadi bias karena perbedaan persepsi antara peneliti dengan responden terhadap pertanyaan-pertanyaan yang diajukan.

2. Temuan dari hasil penelitian ini membuktikan bahwa selain kualitas produk dan kualitas pelayanan terdapat faktor-faktor lain yang mempengaruhi.
3. Diperlukan penelitian lanjutan mengenai permasalahan penurunan jumlah pengunjung di Rumah makan Yogya Chicken Pelemkecut Yogyakarta karena penelitian ini termasuk dalam kategori baik.

D. Saran

Berdasarkan kesimpulan dan hasil penelitian tersebut, maka diajukan saran-saran sebagai berikut:

1. Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas produk nilai tertinggi adalah rasa, dari segi rasa pihak rumah makan harus meningkatkan dan mempertahankan rasa yang sudah bagus, dan dalam indikator ketetapan (*consistency*), *visual appeal* dan *aromatic appeal* sudah baik tetapi harus ditingkatkan lagi.
2. Nilai terendah terhadap kualitas produk adalah kandungan gizi dan susunan/ bentuk/ potongan, dalam kandungan gizi pihak rumah makan harus meningkatkan nutrisi yang ada dalam kandungan makanan agar lebih bermanfaat bagi tubuh, dalam susunan/bentuk/potongan rumah makan harus lebih meningkatkan dari texture daging ayam, texture nasi, ukuran porsi makanan dan minuman karena faktor tersebut dirasa kurang oleh pengunjung.
3. Persepsi Konsumen terhadap kualitas pelayanan nilai tertinggi adalah daya tanggap, bukti fisik, dan empati. Dalam daya tanggap yang mencakup

standar pelayanan harus di pertahankan dan lebih ditingkatkan, dalam bukti fisik yang mencakup sarana dan prasarana sudah baik dan harus lebih ditingkatkan lagi, dalam empati yaitu perhatian terhadap konsumen sudah bagus dan perlu ditingkatkan lagi.

4. Nilai terendah dari kualitas pelayanan adalah jaminan dan keandalan, jaminan mencakup sikap karyawan yaitu sikap karyawan dalam menanggapi kritik dan saran dan sikap karyawan pada saat ada menu yang tidak sesuai harus lebih ditingkatkan kembali, keandalan mencakup prosedur penerimaan konsumen yaitu keandalan dalam mengolah menu, cekatan dalam mengolah pesanan, kekakuratan saat bertransaksi di kasir, dan ketelitian saat menangani pesanan harus lebih ditingkatkan lagi.
5. Meningkatkan strategi marketing dalam bentuk pemasangan papan nama, penyebaran brosur, dan pamflet di jalan menuju ke Rumah Makan Yogya chicken Pelemkecut supaya lebih dikenal khalayak dan mampu meningkatkan jumlah kunjungan karena dalam jumlah frekuensi kunjungan pengunjung rata- rata adalah karyawan swasta dan mahasiswa.