

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. SIMPULAN

Hasil penelitian mengenai kepuasan konsumen terhadap kualitas produk dan pelayanan di Soto Segeer Mbok Giyem Jl. Pandanaran No.293 Boyolali dapat dibuat kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas produk di Soto Segeer Mbok Giyem, sebagian besar konsumen menilai kualitas produk yang diberikan sudah baik, hal ini dibuktikan dengan kategori baik sebanyak 49 orang (57,54%). Sementara dalam kategori cukup sebanyak 36 orang (42,35%) dan dalam kategori rendah sebanyak 0 orang (0%).
2. Kualitas Pelayanan di Soto Segeer Mbok Giyem, konsumen menilai pelayanan yang diberikan Soto Segeer Mbok Giyem sudah baik, hal ini dibuktikan dengan kategori baik sebanyak 50 orang (58,82%), sedangkan kategori cukup memperoleh 35 orang (41,17%) dan rendah sebanyak 0 orang (0%).
3. Kepuasan konsumen di Soto Segeer Mbok Giyem mendapatkan nilai rata-rata tingkat kesesuaian pada masing-masing indikator kualitas produk dan pelayanan sebesar <100%, maka dapat dikatakan bahwa konsumen belum merasa puas terhadap kualitas produk dan pelayanan di Soto Segeer Mbok Giyem. Nilai tingkat kesesuaian kualitas produk tertinggi terdapat pada indikator rasa dengan tingkat kesesuaian sebesar 91,85% dan indikator suhu penyajian mendapat nilai terendah dengan nilai tingkat kesesuaian sebesar 87,43%. Nilai tingkat kesesuaian tertinggi pada kualitas pelayanan terdapat

pada indikator cepat tanggap dengan tingkat kesesuaian sebesar 90,62%. Sedangkan yang terendah pada indikator jaminan dengan nilai tingkat kesesuaian sebesar 88,72%.

B. Saran

Berdasarkan implikasi hasil penelitian yang diperoleh, maka saran yang dapat diberikan untuk faktor pertama kualitas produk adalah pihak manajemen dapat meningkatkan standarisasi terhadap kualitas produk yang akan disajikan pada konsumen sehingga diperoleh mutu produk yang konsisten. Selain itu, memberikan ganti produk baru sesuai pesanan jika produk yang disajikan tidak sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan, konsistensi kualitas produk makanan pendamping dari pagi hingga malam hari dengan demikian Soto Segeer Mbok Giyem akan dapat mempertahankan standar kualitas produk. Faktor kedua yaitu pelayanan adalah pihak pelayan menjaga kebersihan meja makan dan lantai agar konsumen tetap merasa nyaman ketika datang ke Soto Segeer Mbok Giyem dan pihak manajemen dapat memberikan apresiasi berupa predikat “best server of the month” bagi karyawan yang mengerjakan prosedur pelayanan sesuai standar pelayanan yang ditentukan oleh pihak manajemen berupa sejumlah poin yang dapat diakumulasi di akhir tahun untuk ditukar dengan bonus atau hadiah. Hal tersebut akan memotivasi karyawan untuk memberikan pelayanan yang terbaik.