

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan variabel kualitas produk terhadap kepuasan konsumen restoran cepat saji.
2. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen restoran cepat saji.
3. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan variabel kualitas produk terhadap loyalitas konsumen restoran cepat saji.
4. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen restoran cepat saji.
5. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan variabel kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen restoran cepat saji.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka diusulkan saran yang diharapkan bermanfaat bagi manajemen restoran cepat saji khususnya pada restoran “Star Steak” Klaten berkaitan dengan pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas konsumen. Maka langkah yang sebaiknya dilakukan oleh restoran “Star Steak” cabang Klaten adalah sebagai berikut:

1. Restoran cepat saji hendaknya meningkatkan kualitas pelayanannya karena variabel kualitas pelayanan memiliki penilaian yang cukup rendah

dibandingkan dengan kualitas produk. Peningkatan kualitas pelayanan hendaknya dari semua dimensi yang ada di dalam kualitas pelayanan terutama untuk dimensi *reliability* karena memiliki penilaian paling rendah. Misal dengan cara pemberian *training*/pelatihan ataupun arahan kepada para karyawan agar karyawan bisa bekerja lebih terampil. Restoran juga bisa meningkatkan kualitas pelayanan dari dimensi lain misalkan dengan cara perbaikan dari segi fisik seperti ruangan didesain semenarik mungkin sehingga memberikan kenyamanan serta mampu menarik konsumen untuk datang.

2. Meningkatkan variabel kepuasan konsumen karena terbukti paling berpengaruh terhadap loyalitas konsumen. Cara yang dapat dilakukan oleh restoran cepat saji adalah dengan peningkatan kualitas produk dan kualitas pelayanannya, karena restoran yang ditawarkan adalah produk makanannya maka cita rasa merupakan satu hal yang sangat penting. Terutama restoran cepat saji “Star Steak” yang terkenal sebagai steak lokal dimana steak merupakan hidangan barat tetapi “Star Steak” memberikan cita rasa seperti cita rasa lokal. Oleh karena itu hendaknya restoran “Star Steak” menjaga cita rasa agar tetap sesuai dengan keinginan konsumen.