

BAB V

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Setelah hasil penelitian yang sudah dilakukan ini didapatkan dari berbagai tahap, yaitu tahap pengumpulan data, pengolahan data, analisis data, dan interpretasi hasil analisis mengenai bagaimana perbedaan yang signifikan dari Kinerja Restoran di Kelurahan Dadok Tunggul Hitam saat sebelum pandemi Covid-19 dan saat masa pandemi Covid-19 Kota Padang, maka didapatkan kesimpulan diantaranya yaitu:

1. Setelah dilakukan analisis dengan tabulasi data atau *crosstab* maka didapatkan hasil yang signifikan terkait perbandingan mengenai analisis terhadap kinerja restoran saat sebelum pandemi Covid-19 dan saat masa pandemi Covid-19. Perbedaan yang terjadi terhadap bukti fisik restoran yang pertama yaitu lebih banyak responden yang ragu ketika sebelum pandemi dibanding saat masa pandemi yaitu sebanyak 17 responden ragu, selanjutnya lebih banyak responden yang setuju mengenai bukti fisik ketika sebelum pandemi dibanding ketika saat masa pandemi yaitu sebanyak 57 responden, dan yang terakhir yaitu kategori sangat setuju terhadap bukti fisik terlihat lebih banyak responden yang setuju ketika masa pandemi dibanding ketika sebelum pandemi yaitu sebanyak 42 responden.
2. Pada variabel keandalan setelah dilakukan uji dengan metode tabulasi silang atau *crosstab* maka didapatkan hasil perbandingan dalam dua kondisi yaitu sebelum dan saat pandemi, yang pertama lebih banyak responden yang ragu terhadap keandalan saat sebelum pandemi yaitu sebanyak 13 responden, selanjutnya lebih banyak responden yang setuju terhadap keandalan restoran pada saat pandemi yaitu sebanyak 60 responden, terakhir terdapat banyaknya responden yang sangat setuju terhadap keandalan restoran saat masa pandemi yaitu sebanyak 38 responden.

3. Pada variabel daya tanggap setelah dilakukan uji dengan metode tabulasi silang atau *crosstab* maka didapatkan hasil perbandingan dalam dua kondisi yaitu sebelum dan saat pandemi, yang pertama memiliki kesamaan jumlah kuantitas responden yang tidak setuju terhadap daya tanggap restoran baik sebelum pandemi maupun saat pandemi yaitu 2 responden, selanjutnya lebih banyak responden yang ragu terhadap daya tanggap restoran saat sebelum pandemi yaitu 17 responden, sama halnya dengan kategori ragu, responden juga lebih banyak setuju terhadap daya tanggap restoran saat sebelum pandemi yaitu 69 responden. Terakhir pada kategori sangat setuju, lebih banyak responden yang sangat setuju pada saat pandemi yaitu sebanyak 27 responden.
4. Pada variabel jaminan setelah dilakukan uji dengan metode tabulasi silang atau *crosstab* maka didapatkan hasil perbandingan dalam dua kondisi yaitu sebelum dan saat pandemi, dalam hal ini terdapat 1 saja responden yang tidak setuju terhadap jaminan restoran saat pandemi, selanjutnya saat sebelum pandemi lebih banyak responden yang ragu terhadap daya tanggap restoran yaitu sebanyak 10 responden, pada kategori setuju lebih banyak responden yang setuju dengan jaminan restoran pada saat sebelum pandemi dibanding saat pandemi yaitu sebanyak 72 responden, terakhir pada kategori sangat setuju lebih banyak responden yang sangat setuju terhadap jaminan restoran pada saat pandemi yaitu sebanyak 25 responden.
5. Terkait dengan hal tersebut, disimpulkan bahwa dominannya perbedaan terjadi dalam kondisi sebelum pandemi dan saat pandemi. Pada bukti fisik, responden lebih cenderung setuju saat sebelum pandemi, dan sangat setuju saat pandemi. Keandalan, responden lebih banyak setuju pada saat pandemi. Daya tanggap, responden cenderung lebih banyak setuju pada sebelum pandemi, dan 27% sangat setuju pada saat pandemi, terakhir jaminan terdapat lebih banyak responden yang setuju dengan jaminan sebelum pandemi, dan saat pandemi terdapat 25% responden sangat setuju dengan jaminan restoran.

5.2 Saran

1. Disarankan pada restoran yang berada di Kelurahan Dadok Tunggul Hitam untuk lebih mengedepankan variabel jaminan yang indikatornya terdiri dari kenyamanan yang diterima pelanggan, terciptanya suatu komunikasi yang baik, serta kepercayaan pelanggan untuk mengkonsumsi produk dari restoran tersebut. Hal ini dikarenakan pada variabel jaminan masih ada pelanggan yang tidak setuju dengan indikator tersebut di saat pandemi yang memang kepercayaan sangat penting terhadap produk dan kualitas layanan dari restoran.
2. Dari variabel tersebut, variabel yang cenderung lebih lemah karena banyaknya responden yang ragu diantaranya yaitu terhadap variabel bukti fisik, dan variabel daya tanggap restoran saat sebelum pandemi. Pada variabel bukti fisik indikatornya terdiri dari lokasi restoran, restoran memiliki sistem aplikasi pesan antar, menu yang menarik, tersedianya fasilitas kebersihan, serta promo yang memang mungkin pada saat sebelum pandemi masih kurang terlaksana dengan baik, karena minimnya ilmu pengetahuan serta teknologi pada pemilik restoran. Serta pada variabel daya tanggap yang indikatornya terdiri dari dapat menangani keluhan pelanggan, karyawan sudah kompeten, serta respon yang cepat dan tanggap. Hal itu berarti 3 indikator ketika sebelum pandemi masih kurang baik penerapannya, hal-hal seperti ini masih kurang diperhatikan karena minimnya sumber daya manusia yang dipergunakan oleh restoran tersebut.
3. Dari variabel tersebut, yang performanya cenderung sudah lebih baik saat pandemi dibanding sebelum pandemi yaitu variabel keandalan. Indikator dari variabel keandalan tersebut antara lain yaitu, kualitas makanan sesuai dengan harga, waktu pemesanan tepat waktu, menu yang konsisten, variasi metode pembayaran, serta pembelian. Hal tersebut berarti dari 5 indikator tersebut sudah terjadi peningkatan dalam hal yang lebih baik lagi saat masa pandemi dibanding sebelum pandemi.
4. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat lebih mengembangkan variabel serta analisis dari Kinerja Restoran di Kelurahan Dadok Tunggul Hitam karena

pada penelitian ini, karena peneliti hanya menggunakan variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, dan jaminan.

