

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

1. Pelanggan pada restoran d'BestO Payakumbuh sebagian besar berusia remaja, dengan jenis kelamin perempuan, umumnya pelanggan di restoran d'BestO adalah pelajar dengan tingkat pendidikan SMA/Sederajat.
2. Pada restoran d'BestO untuk frekuensi pembelian umumnya dalam sebulan konsumen melakukan pembelian 2-4 kali. Untuk volume produk yang dibeli dalam satu kali kunjungan 1-2 produk dan umumnya pelanggan memutuskan untuk membeli produk di restoran d'BestO karena restoran tersebut ramai dikunjungi orang.
3. Jika dipersentasekan tingkat kepuasan pelanggan terhadap dimensi kualitas pelayanan pada restoran d'BestO yaitu 67,3%, dimana secara keseluruhan pelanggan merasa puas terhadap kualitas pelayanannya. Jika diurutkan berdasarkan nilai tertinggi maka variabel kehandalan memperoleh persentase tertinggi, selanjutnya variabel kepastian, variabel kesigapan, variabel berwujud dan variabel empati pada persentase terendah.

5.2 Saran

1. Pihak restoran hendaknya memperluas segmen pasar, karena dari hasil penelitian yang dilakukan pelanggan yang umumnya berkunjung ke d'Besto adalah pelajar.
2. Berdasarkan kesimpulan di atas, pihak restoran diharapkan tetap dapat mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah dianggap baik.
3. Pihak restoran juga diharapkan mampu memperbaiki kualitas pelayanan yang dirasa kurang puas oleh pelanggan. Diharapkan keseriusan pihak restoran

dalam menanggapi keluhan pelanggan. Sehingga pelanggan akan merasa semakin puas dan senang saat berkunjung ke restoran.

