

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai analisis kepuasan konsumen terhadap kualitas layanan dalam pembelian ayam goreng pada Restoran MMK (Makan, Minum, Kuliner) di Kota Padang, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut.

1. Karakteristik konsumen Restoran Ayam MMK Kota Padang didominasi oleh konsumen berusia 17–25 tahun (77%), berjenis kelamin perempuan (60%), berpendidikan SMA/ sederajat (72%), dan berstatus sebagai mahasiswa (64%), dengan pendapatan yang paling banyak adalah Rp2.400.000–Rp6.000.000 (20%), sedangkan pada kategori uang saku didominasi oleh responden dengan uang saku Rp500.000–Rp1.000.000 per bulan (22%).
2. Karakteristik pembelian menunjukkan bahwa sebagian besar konsumen melakukan kunjungan sebanyak 1–2 kali dalam satu bulan (80%) dengan jumlah pembelian 1 porsi setiap kunjungan (67%). Waktu pembelian yang paling dominan yaitu pada sore hari (42%), sedangkan alasan utama konsumen melakukan pembelian adalah karena cita rasa menu yang lezat (34%).
3. Tingkat kualitas layanan Restoran MMK berdasarkan dimensi TERRA (*Tangibles, Empathy, Reliability, Responsiveness, dan Assurance*) memperoleh nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 86,12% yang berada pada kategori sangat puas. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum kualitas layanan yang diberikan Restoran MMK telah mampu memenuhi harapan dan memberikan kepuasan kepada konsumen.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dikemukakan, maka dapat diajukan beberapa saran sebagai berikut.

1. Pihak Restoran Ayam MMK disarankan untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang telah memperoleh penilaian tinggi dari konsumen, terutama pada aspek kenyamanan selama berada di restoran, konsistensi rasa dan kualitas makanan, serta keberadaan sertifikasi halal yang menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan dan kepercayaan konsumen.
2. Pihak Restoran Ayam MMK disarankan untuk meningkatkan kecepatan pelayanan, khususnya pada saat jumlah pengunjung meningkat. Hal ini karena kecepatan pelayanan merupakan aspek yang dianggap sangat penting oleh konsumen sehingga perlu menjadi perhatian agar waktu tunggu pelanggan dapat diminimalkan.
3. Pihak Restoran Ayam MMK disarankan untuk terus melakukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan dan fasilitas restoran secara berkala agar tingkat kepuasan konsumen yang telah mencapai kategori sangat puas dapat dipertahankan dan ditingkatkan pada masa yang akan datang.

