

BAB V

Kesimpulan dan Saran.

5.1 Kesimpulan.

Di bab ini dapat disimpulkan ada pengaruh positif dari kualitas makanan dengan kepuasan pelanggan 71,070%. Dan terdapat lima faktor utama yang telah diteliti yaitu:

- Faktor 1.

Kepuasan pelanggan Eat Lovah dikarenakan oleh kualitas produk makanannya dan kesesuaian harga dengan total nilai 49,592%.

- Faktor 2.

Kepuasan pelanggan dikarenakan oleh kepuasan pada kualitas produk dengan total nilai 7,315%.

- Faktor 3.

Kepuasan pelanggan dikarenakan oleh faktor panca indra, dengan total nilai 5,426%.

- Faktor 4.

Kepuasan pelanggan dikarenakan oleh faktor kualitas layanan dengan total nilai 4,757%.

- Faktor 5.

Kepuasan pelanggan dikarenakan oleh faktor tampilan produk dengan total nilai 3,980%.

Dapat dilihat ada pengaruh positif dari kualitas makanan dengan kepuasan pelanggan yang dapat diartikan semakin baik tingkat kualitas makanan maka semakin tinggi juga kepuasan pelanggan. Dan demikian juga sebaliknya, jika kualitas makanan menurun maka kepuasan pelanggan juga ikut menurun.

Persoalan harga yang sesuai dan kualitas juga ikut ambil alih yang berdampak positif pada pembelian dan kepuasan. Yang dapat dilihat, jika suatu usaha

makanan memberikan harga yang sesuai dengan kualitas yang baik maka, akan berdampak bagus dan meningkatkan reputasi pada suatu usaha makanan. Dan akan mendapat predikat bahwa suatu usaha tersebut mengutamakan 'kualitas' dengan harga sesuai. Hal ini berdampak besar pada pembelian pelanggan yang akan membeli dan kepuasan pelanggan akan tercapai. Jika kualitas dan harga yang diberikan buruk maka pembelian dan kepuasan pelanggan juga akan menurun.

Pelanggan menganggap rasa dan tampilan pada Mentai Eat Lovah cukup memuaskan. Hal ini disebabkan karena aroma yang menggugah selera, tingkat kematangan dan warnapun terlihat menarik pada makanan. Hal dapat mempengaruhi emosional pelanggan untuk membeli dan dapat memberikan kepuasan tersendiri jika melihat makanan yang enak, lezat dan menggugah selera.

Kualitas layanan yang sudah diberikan cukup baik, hal ini dapat dilihat dari hasil yang sudah diperoleh. Dalam memberikan informasi pelayanan pada Mentai Eat Lovah sudah cepat dan tanggap dalam melayani konsumen dan mendapat respon positif, selain itu pemesanan juga sudah sesuai dengan apa yang dipesan oleh pelanggan. Dapat dikatakan pelanggan sudah puas dengan pelayanan yang diberikan.

5. 2 Saran.

Dari penelitian yang sudah diproses dan dilakukan dengan demikian juga dengan kesimpulan diatas. Dalam hal ini penelitian memberikan saran. Saran ini akan berguna dan bermanfaat untuk penelitian yang akan meneliti Pengaruh Kualitas Makanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.

1. Kepada Mentai *Eat Lovah*, dalam hasil penelitian yang sudah diperoleh diharapkan menjadi acuan dan masukan pada Mentai Eat Lovah. Sehingga dapat meningkatkan lagi kepuasan pelanggan. Karena kualitas produk dan layanan memberikan dampak yang besar signifikan dalam kepuasan dan keputusan pembelian.

2. Untuk konsumen Mentai *Eat Lovah* untuk memberikan masukan yang akan memberikan dampak positif dalam hal untuk meningkatkan kepuasan pada pelanggan pada Mentai *Eat Lovah*.
3. Untuk penelitian selanjutnya, masih terdapat 28,930% oleh faktor lain yang tidak diteliti, seperti faktor kebersihan, nutrisi dan tekstur.
4. Dengan demikian pemilik usaha Mentai *Eat Lovah* dapat meningkatkan penampilan makanan di *Eat Lovah* agar konsumen lebih tertarik untuk membeli.

