

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data dan diskusi yang sudah dilakukan, peneliti dapat menyimpulkan beberapa hal, antara lain sebagai berikut:

1. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas produk memberikan dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Mie Gacoan yang terletak di Jalan Pemuda Raya Cirebon. Dengan kata lain, semakin tinggi mutu produk yang ditawarkan dalam hal rasa, tekstur, porsi, dan konsistensi, maka semakin meningkat pula tingkat kepuasan yang dialami oleh para pelanggan.
2. Hasil dari analisis mengindikasikan bahwa lokasi memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Mie Gacoan yang terletak di Jalan Pemuda Raya Cirebon. Dengan demikian, semakin strategis, mudah dijangkau, serta nyaman tempat yang disediakan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan saat datang.
3. Hasil analisis menunjukkan bahwa *vibes* (suasana) atau lingkungan restoran memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Mie Gacoan yang terletak di Jalan Pemuda Raya Cirebon. Dengan kata lain, semakin nyaman, menarik, dan menyenangkan lingkungan yang ada di restoran, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan ketika mereka berkunjung.
4. Hasil analisis mengindikasikan bahwa kualitas produk, lokasi, dan *vibes* (suasana) memberikan dampak yang positif dan nyata secara bersamaan terhadap kepuasan pelanggan di Mie Gacoan yang terletak di Jalan Pemuda Raya Cirebon. Dengan kata lain, semakin bagus mutu produk yang disajikan, semakin baik lokasi yang disediakan, serta semakin menyenangkan atmosfer restoran yang ada, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dialami oleh konsumen.

B. Implikasi

1. Pengaruh signifikan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan menunjukkan bahwa pengelola Mie Gacoan perlu mempertahankan konsistensi rasa, tekstur, porsi, dan kualitas penyajian. Upaya peningkatan kualitas secara berkelanjutan menjadi penting untuk menjaga kepuasan dan loyalitas pelanggan dalam jangka panjang.
2. Pengaruh signifikansi lokasi terhadap kepuasan pelanggan mengimplikasikan bahwa pengelola harus memastikan lokasi tetap mudah dijangkau, menyediakan fasilitas pendukung seperti area parkir yang memadai, serta menjaga kenyamanan lingkungan sekitar agar pelanggan merasa lebih nyaman saat berkunjung.
3. Pengaruh signifikan vibes terhadap kepuasan pelanggan menunjukkan bahwa pengelola perlu terus mengembangkan suasana restoran yang nyaman, bersih, menarik, dan sesuai dengan preferensi konsumen. Penguatan atmosfer visual dan emosional dapat meningkatkan pengalaman pelanggan dan mendorong pembelian ulang.
4. Pengaruh simultan kualitas produk, lokasi, dan vibes menegaskan bahwa kepuasan pelanggan terbentuk melalui pengalaman yang holistik. Oleh karena itu, pengelola perlu mengintegrasikan ketiga aspek tersebut dalam strategi operasional agar mampu menciptakan pengalaman konsumsi yang utuh, menyenangkan, dan berkesan bagi pelanggan.

C. Saran

Dalam bagian saran ini, ditujukan kepada seluruh pihak yang berkontribusi dalam penelitian, dengan harapan dapat memberikan keuntungan dan menjadi acuan untuk penelitian yang akan datang. Oleh karena itu, rekomendasi yang akan disampaikan adalah sebagai berikut:

1. Mie Gacoan disarankan untuk terus mempertahankan dan memperbaiki konsistensi rasa pada semua hidangan yang disajikan dengan memastikan kualitas bahan baku, cara pengolahan, dan standar penyajian selalu dalam pengawasan yang baik, agar kepuasan dan kepercayaan pelanggan tetap terjaga dan tidak menurun.

2. Mie Gacoan Cirebon disarankan agar terus memperhatikan akses menuju tempat tersebut dengan menjamin kenyamanan dan kemudahan bagi pelanggan, serta berkolaborasi dengan pihak-pihak yang relevan agar keadaan jalan tetap dalam kondisi baik untuk meningkatkan kepuasan para pengunjung.
3. Mie Gacoan diharapkan untuk terus menjaga susunan pelayanan yang telah berjalan dengan efisien supaya proses pelayanan tetap teratur, mengurangi kemungkinan keramaian yang berlebihan, dan meningkatkan kenyamanan serta kepuasan pelanggan.
4. Mie Gacoan Cirebon disarankan agar tetap menjaga pendekatan pelayanan yang bersahabat dan sigap dengan memberikan pelatihan yang berkesinambungan kepada staf, sehingga mutu pelayanan tetap terjaga dan kepuasan pelanggan dapat terus bertambah.
5. Peneliti berikutnya dianjurkan untuk memasukkan variabel-variabel lain yang belum dicakup dalam studi ini, seperti biaya, mutu layanan, iklan, atau citra merek, untuk memberikan ilustrasi yang lebih menyeluruh mengenai elemen-elemen yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Di samping itu, penerapan teknik penelitian yang berbeda, seperti pendekatan kualitatif atau gabungan, dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam tentang tingkah laku dan pilihan konsumen di bidang kuliner saat ini.