BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesipulan

Kesimpulan yang dapat penulis sampaikan pada hasil Tugas Akhir ini terhadap bauran pemasaran jasa pada restoran BMC Bandung, adalah sebagai berikut :

Tanggapan responden terhadap bauran pemasaran jasa yang dilaksanakan pada restoran BMC Bandung cukup baik dengan skor 65,65%, karena responden menilai bahwa *product, place, people, process, physical evidence* dinilai baik dan *price* dinilai cukup baik, sedangkan *promotion* dinilai tidak baik dengan data sebagai berikut:

a. Tanggapan responden terhadap produk dinilai baik dengan skor 75,6 %. karena kualitas rasanya enak dan keragaman makanan serta minuman dinilai beragam.
b. Tanggapan responden terhadap harga dinilai cukup baik dengan skor 52,4 %, karena harga yang ditetapkan sudah sesuai yang dirasakan oleh responden.
c. Tanggapan responden terhadap promosi dinilai tidak baik dengan skor 51,3%, karena responden menyatakan promosi yang dilakukan masih kurang, sehingga masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui restoran BMC.

d. Tanggapan responden terhadap tempat atau lokasi dinilai baik dengan skor 73,2 %, karena lokasinya strategis serta mudah dijangkau oleh kendaraan umum.

e. Tanggapan responden terhadap orang dinilai baik dengan skor 73,3 %, karena pelayananya baik dan karyawannya ramah memberikan kepuasan kepada pengunjung yang datang ke restoran BMC.

f. Tanggapan responden terhadap proses pada elemen proses dinilai baik dengan skor 70%, karena ketepatan waktu, yang dilakukan karyawan dalam melayani pesanan konsumen tepat waktu.

g. Tanggapan responden terhadap bukti fisik dinilai baik dengan skor 69,7%, karena suasana restoran menarik dan nyaman pada saat konsumen datang, serta fasilitas-fasilitas yang diberikan lengkap.

5.2 Saran

Setelah penulis melaksanakan penelitian pada restoran BMC Bandung maka penulis mencoba memberikan saran sebagai bahan masukan yang dapat digunakan dalam pengambilan keputusan perusahaan. Saran yang ingin penulis sampaikan adalah :

1. Produk jenis masakan dan minuman yang ditawarkan untuk kedepannya diharapkan lebih beragam lagi dengan menambahkan menu-menu baru yang unik dan bercita rasa tinggi.

2. Harga diharapkan harga produk yang ditawarkan bisa lebih terjangkau bagi kalangan menengah kebawah.
2. Promosi restoran BMC Bandung diharapkan dapat melakukan promosi yang lebih luas lagi yaitu melalui media televisi sehingga dapat memberikan informasi yang lebih banyak kepada masyarakat luas.
3. Tempat atau lokasi yang telah dipilih oleh restoran BMC Bandung sudah cukup bagus, diharapkan restoran BMC Bandung bisa menambah lagi cabang restoran BMC Bandung.
4. Orang restoran BMC Bandung diharapkan selalu menambah pelatihan dan pendidikan yang bermanfaat bagi para karyawan untuk meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia.
5. Proses keramahan, kesopanan, kecepatan dalan melayani konsumen dan kemudahan dalam pemberian informasi harus lebih ditingkatkan lagi sehingga konsumen dapat merasakan kepuasan yang lebih pada saat berada di restoran BMC Bandung.
6. Bukti fisik fasilitas yang disediakan diharapkan lebih diperbanyak lagi, misalnya memasang televisi di ruangan vip dan fasilitas lainnya dan bila perlu mengadakan acara *Live Misic*. Selain itu restoran BMC Bandung diharapkan dapat menambah area parkir sehingga dapat lebih memuaskan konsumen dan tidak menyulitkan konsumen untuk memarkir kendaraan.

Demikian saran yang dapat penulis sampaikan, diharapkan dengan adanya saran ini dapat meningkatkan kinerja dan kualitas restoran BMC Bandung di masa yang akan datang.