BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan penulis serta didukung dengan data yang diperoleh dari hasil penelitian dan kemudian dianalisa mengenai Penilaian Citra Perusahaan Oleh Konsumen Pada Restaurant Bumbu Desa Cabang Laswi Bandung seperti yang telah dibahas pada bab IV, maka penulis dapat mengambil kesimpulan, yaitu :

1. Tanggapan responden mengenai Penilaian Citra Perusahaan Oleh Konsumen Pada Restaurant Bumbu Desa Cabang Laswi Bandung dinilai baik dengan memiliki skor 70,6% dapat dilihat dari hasil pengolahan data kuesioner sebagai berikut :

    a. Kepercayaan Bahwa Produknya Halal dan Tanggung Jawab Sosial Karena Telah Memiliki Sertifikat Dari MUI berdasarkan Personality dinilai baik, dikarenakan tanggapan responden bahwa salah satu unsur yang membuat rasa kepercayaan konsumen bahwa produknya halal karena telah terbukti dengan adanya sertifikat dari badan kesehatan atau dari MUI dan tanggung jawab sosial karena Restaurant Bumbu Desa Telah Membuktikan bahwa produk masakannya halal dengan adanya bukti sertifikat dari MUI yang

membuat pelanggan percaya dan tidak ragu untuk berkunjung ke Restaurant Bumbu Desa Cabang Laswi Bandung.

b. Diyakini Publik Sasaran Dikarenakan Tema Masakan Sunda dan Daerahnya Dominan Orang Sunda Dan Kinerja Keamanan Tersedianya Parkiran Berdasarkan Reputation dinilai baik, dikarenakan tanggapan responden bahwa lokasi Restaurant Bumbu Desa Cabang Laswi Bandung cocok dengan dominan masyarakat yang tinggal dilokasi tersebut orang sunda dengan mengusung konsep sunda dan unsur pedesaan membuat konsumen merasa seperti dipedesaan dan Kinerja Keamanan disediakannya parkiran di Restaurant Bumbu Desa Cabang Laswi Bandung sehingga membuat konsumen merasa aman dan nyaman jika berkunjung ke restaurant serta pengamanannya sangat ketat karena memakai cctv dan dijaga oleh security.

c. Sikap Menejemen Peduli Terhadap Keinginan Pelanggan Dan Karyawan Cepat Tanggap Terhadap Permintaan Dan Keluhan Pelanggan dinilai baik dikarenakan tanggapan responden bahwa sikap manajemen peduli terhadap keinginan pelanggan misalnya bila ada konsumen yang komplain dan bersikap ramah terhadap pelanggannya dan sikap karyawan yang cepat tanggap terhadap permintaan dan keluhan pelanggan misalnya dalam hal pelayanan, penyajian, permintaan konsumen, dan keluhan konsumen bila ada yang tidak sesuai dengan keinginan konsumen pada Restaurant Bumbu Desa Cabang Laswi Bandung.

d. Logo, Warna, Dan Slogan dinilai baik dikarenakan tanggapan responden bahwa Logo lebih mudah dikenali karena logo pada Restaurant Bumbu Desa Cabang Laswi Bandung bergambar bumbu masakan yang sering dipakai sebagai bahan dasar masakan sehingga mudah dikenali, Warna lebih menarik karena warna pada logo Restaurant Bumbu Desa Cabang Laswi Bandung sangat cerah sehingga warna tersebut menarik dan Slogan lebih mudah diingat karena slogan pada Restaurant Bumbu Desa Cabang Laswi Bandung mempunyai slogan yang kata-katanya tidak sulit untuk diingat sehingga mudah untuk diingat.

5.2 Saran

Dari hasil analisis yang telah dibuat, maka penulis mencoba untuk memberikan beberapa masukan kepada pihak perusahaan berupa saran-saran sebagai bahan pertimbangan dalam Penilaian Citra Perusahaan Oleh Konsumen Pada Restaurant Bumbu Desa Cabang Laswi Bandung, antara lain :

1. Penilaian Citra Perusahaan Oleh Konsumen Pada Restaurant Bumbu Desa Cabang Laswi Bandung perlu ditingkatkan dan dipertahankan agar hasilnya menjadi lebih baik lagi, diantaranya :

   a. Logo, Warna, Dan Slogan berdasarkan Corporate Identity dengan persentase sebesar 68,6%, termasuk dengan kategori baik, perlu dipertahankan karena mempunyai Logo lebih mudah dikenali karena logo pada Restaurant Bumbu Desa Cabang Laswi Bandung bergambar bumbu masakan yang sering dipakai sebagai bahan dasar masakan sehingga

mudah dikenali, Warna lebih menarik karena warna pada logo Restaurant Bumbu Desa Cabang Laswi Bandung sangat cerah sehingga warna tersebut menarik, dan Slogan lebih mudah diingat karena slogan pada Restaurant Bumbu Desa Cabang Laswi Bandung mempunyai slogan yang kata-katanya tidak sulit untuk diingat sehingga mudah untuk diingat.

b. Kepercayaan Bahwa Produknya Halal Dan Tanggung Jawab Sosial Karena Telah Memiliki Sertifikat Dari MUI berdasarkan Personality dengan persentase sebesar 70,1%, termasuk dengan kategori baik, perlu dipertahankan karena dapat dipercaya bahwa produknya halal karena mempunyai bukti dengan memiliki sertifikat dari MUI dan bertanggung jawab sosial karena telah memiliki sertifikat dari MUI yang membuktikan bahwa produk di Restaurant Bumbu Desa Cabang Laswi Bandung itu hala sehingga membuat pelanggan tidak ragu untuk berkunjung ke restaurant.

c. Sikap Menejemen Peduli Terhadap Keinginan Pelanggan Dan Karyawan Cepat Tanggap Terhadap Permintaan dan Keluhan Pelanggan berdasarkan Value dengan persentase sebesar 73,6%, termasuk dengan kategori yang baik, sangat perlu dipertahankan karena jika tidak konsumen enggan untuk berkunjung ke Restaurant Bumbu Desa Cabang Laswi Bandung.

d. Diyakini Publik Sasaran Karena Tema Masakan Sunda dan Daerahnya Dominan Orang Sunda Dan Kinerja Keamanan Disediakannya Parkiran berdasarkan Reputation dengan persentase sebesar 70,9%, termasuk dengan kategori yang baik, perlu dipertahankan karena lebih diminati oleh

konsumen yang senang dengan masakan sunda dan keamanan yang dijaga oleh security dan memiliki cctv membuat konsumen merasa nyaman dan tenang dalam memarkirkan kendaraannya.

2. Lebih memperhatikan suhu ruangan, hal tersebut dapat terlihat dari Jendela ruangan yang terlalu terbuka lebar yang membuat konsumen merasa kurang nyaman. Penyetelan musik yang terlalu keras, membuat konsumen tidak merasa nyaman dan santai jika sedang berbicara dengan konsumen lainnya. Lapangan tempat parkir kurang memadai, karena tidak terlalu besar dan tidak sebanding dengan banyaknya jumlah konsumen yang datang.