

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

1. Tingkat kepuasan konsumen yang diperoleh dari metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) di Restoran Mi Jogja Pak Karso Kota Malang berada pada 84,13% atau 0,84 yang artinya konsumen sangat puas. Atribut-atribut yang perlu diperbaiki yang diperoleh melalui metode *Importance Performance Analysis* (IPA) pada Restoran Mi Jogja Pak Karso Kota Malang antara lain dekorasi, penampilan karyawan restoran yang kurang rapi, ruangan di restoran yang panas, berdebu dan terdapat serangga, perhatian karyawan kepada pelanggan, dan lamanya penyajian makanan.
2. Kualitas higiene sanitasi pada Restoran Mi Jogja Pak Karso Kota Malang sudah memenuhi persyaratan Permenkes 1098/MENKES/SK/VII/2003 dengan skor 878,5 dan termasuk kedalam restoran dengan kualitas higiene sanitasi *Grade B*

#### **B. Saran**

1. Untuk meningkatkan kualitas kepuasan konsumen maka Restoran Mi Jogja Pak Karso Kota Malang perlu :
  - a. Memperbarui dekorasi
  - b. Menegur penampilan karyawan restoran yang kurang rapi
  - c. Memberikan kipas angin tambahan agar ruangan di restoran tidak panas
  - d. Membersihkan debu secara berkala
  - e. Membeli alat pembasmi serangga
  - f. Meningkatkan perhatian karyawan kepada pelanggan
  - g. melakukan evaluasi agar penyajian makanan tidak lama, terutama saat restoran ramai pengunjung
2. Untuk meningkatkan kualitas higiene sanitasi Restoran Mi Jogja Pak Karso Kota Malang perlu :
  - a. Memberikan penyekat pada ruang makan
  - b. Memberikan sabun dan alat pengering pada toilet

- c. Membuat lantai konus
- d. Memberikan ruang ganti dan loker karyawan yang memadai
- e. Memisahkan ruang penyimpanan bahan makanan dengan ruang lainnya
- f. Memberikan penutup pada makanan dan minuman
- g. Melakukan pengecekan kesehatan berkala untuk karyawan