

## **BAB V PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian teoritis, analisis model struktural dan uji goodness-of-fit, penelitian ini melakukan uji statistik berganda terhadap pengaruh masing-masing variabel eksogen (independen) terhadap variabel eksogen (dependen), dan diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara *Service Quality* terhadap *Customer Satisfaction* di restoran All In Street Food Galery menurut responden yang pernah mengunjungi. Artinya jika *service quality* yang disediakan oleh All In Street Food Galery tidak akan mempengaruhi *customer satisfaction*.
2. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara *Product Quality* terhadap *Customer Satisfaction* di restoran All In Street Food Galery menurut responden yang pernah mengunjungi. Artinya semakin baik *Product Quality* yang diberikan maka akan semakin tinggi juga *Customer Satisfaction* di All In Street Food Galery.
3. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara *Customer Satisfaction* dan *Customer Loyalty* di restoran All In Street Food Galery menurut responden yang pernah mengunjungi. Artinya semakin baik *Customer Satisfaction* didapatkan maka akan semakin tinggi pula *Customer Loyalty* yang di dapatkan oleh All In Street Food Galery.

## B. Implikasi

Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa variabel X1 dalam penelitian ini tidak berpengaruh positif terhadap variabel Z dan X2 dalam penelitian ini, berpengaruh positif terhadap variabel Z, dan variabel Z berpengaruh positif terhadap variabel Z. Z dan Variabel X2 dalam penelitian ini Pengaruh. Variabel Y, namun pada hasil analisis deskriptif terdapat beberapa implikasi manajemen yang dapat diperbaiki:

1. Variabel *Service Quality* (X1)

Pada variabel *Service Quality* pernyataan “Pramusaji cukup responsive dalam menangani keluhan konsumen” mendapat nilai skor yang cukup rendah dengan presentase 6.61%. Hal ini membuktikan bahwa pramusaji belum maksimal dalam memberikan pelayanan kepada konsumen, hal ini dapat mengakibatkan konsumen merasa kurang puas dengan *Service Quality* yang berikan All In Street Food Galery.

2. Variabel *Product Quality* (X2)

Pada variabel *Product Quality* pernyataan “Kesesuaian tekstur makanan dengan makanan yang disajikan” mendapat nilai skor yang cukup rendah dengan presentase 8.16%. Hal ini membuktikan bahwa *Product Quality* yang diberikan belum maksimal dalam kesesuaian tekstur makanan yang disajikan. Hal ini membuktikan bahwa All In Street Food Galery belum optimal dalam menyajikan

makanan sehingga konsumen merasa kurang terhadap tekstur makanan yang diberikan All In Street Food Galery.

3. Variabel *Customer Satisfaction* (Z)

Pada variabel *Customer Satisfaction* pernyataan “Saya merasa senang karena makanan yang ditawarkan di All In Street Food Galery” mendapat nilai skor yang cukup rendah dengan presentase 14.05%. Hal ini membuktikan bahwa All In Street Food Galery belum optimal dalam memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen sehingga konsumen merasa kurang puas saat mengunjungi All In Street Food Galery.

4. Variabel *Customer Loyalty* (Y)

Pada variabel *Customer Loyalty* pernyataan “Saya akan merekomendasikan menu yang ada di All In Street Food Galery kepada orang lain” mendapat nilai skor yang cukup rendah dengan presentase 14.07%. Hal ini membuktikan bahwa All In Street Food Galery belum optimal dalam menyajikan menu yang akan diberikan kepada konsumen.

### C. Keterbatasan penelitian

Atas dasar pengalaman langsung peneliti dalam proses penelitian, beberapa keterbatasan yang dialami mungkin beberapa faktor yang memerlukan peneliti selanjutnya untuk lebih menyempurnakan penelitian memerlukan perhatian lebih, karena penelitian itu sendiri pasti memiliki kekurangan dan perlu ditingkatkan. Dalam penelitian masa depan.

Beberapa keterbatasan dalam penelitian tersebut, antara lain:

1. Faktor yang menjadi keterbatasan dalam penelitian ini dikarenakan pengunjung atau konsumen di All In Street Food Galery yang dibatasi sehingga peneliti membutuhkan waktu yang cukup lama untuk mencari responden yang bersedia mengisi kuesioner.
2. Faktor yang menjadi keterbatasan selanjutnya ialah metode penelitian dan teknik analisis data yang dipakai untuk penelitian ini yaitu metode survei dan teknik analisis data *Structural Equation Modeling* (SEM) yang menggunakan *software AMOS*. Padahal masih ada beberapa teknik analisis yang bisa digunakan dalam penelitian ini.

#### **D. Rekomendasi Bagi Penelitian Selanjutnya**

Berdasarkan hasil dari penelitian variabel *Service Quality* dan *Product Quality* mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan pada *Customer Satisfaction* dan *Customer Satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Loyalty* di restoran All In Street Food Galery. Dengan demikian, rekomendasi bagi penelitian selanjutnya.

1. Pada penelitian ini hanya meneliti dua variabel bebas untuk mengukur *Customer Satisfaction* yaitu *Service Quality* dan *Product Quality* sehingga bagi penelitian selanjutnya dapat diharapkan untuk mencari variabel bebas lain yang tidak dimasukkan pada penelitian ini contohnya seperti Promotion, Trust, dan Price.

2. Customer Loyalty bisa dikatakan loyal apabila telah melakukan pembelian ulang selama lebih >3 kali selama 6 bulan terakhir.

