

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan pada penjelasan bab-bab sebelumnya mengenai kajian teori, hasil analisis data dan deskripsi hasil data. Bahwa pada hasil penelitian yang dilakukan untuk semua hipotesis yang ditetapkan dapat diterima semua. Dari hasil penelitian ini mendapat hasil yaitu sebagai berikut :

1. Kualitas makanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Pizza Hut Delivery di wilayah Jakarta. Hal tersebut menjelaskan bahwa bertambahnya peningkatan pada kualitas makanan maka bertambah pula peningkatan kepuasan pelanggan.
2. Nilai yang dirasakan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Pizza Hut Delivery di wilayah Jakarta. Hal tersebut menjelaskan bahwa bertambahnya peningkatan pada nilai yang dirasakan maka bertambah pula peningkatan kepuasan pelanggan.
3. Promosi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Pizza Hut Delivery di wilayah Jakarta. Hal tersebut menjelaskan bahwa bertambahnya peningkatan pada promosi maka bertambah pula peningkatan kepuasan pelanggan.

## 5.2 Implikasi

Berdasarkan dari hasil kesimpulan yang sudah dijabarkan sebelumnya bahwa adanya pengaruh kualitas makanan, nilai yang dirasakan, dan promosi terhadap kepuasan pelanggan Pizza Hut Delivery di wilayah Jakarta. Oleh sebab itu, kualitas makanan, nilai yang dirasakan, dan promosi merupakan beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Demikian disimpulkan bahwa penelitian yang dilakukan peneliti sesuai dengan hipotesis yang ditetapkan.

Implikasi dari penelitian ini yaitu Pizza Hut Delivery dapat meningkatkan kualitas makanan, nilai yang dirasakan, dan promosi agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Cara agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan yaitu tentunya pihak Pizza Hut Delivery fokus dan memperhatikan lebih pada indikator yang memiliki skor terendah dan melakukan perbaikan-perbaikan untuk seterusnya, seperti variabel kualitas makanan indikator terendahnya adalah “Pizza Hut Delivery memberikan makanan yang menarik dan menggoda” sebesar 12,52%. Pada nilai yang dirasakan indikator terendahnya adalah “makanan yang dijual Pizza Hut Delivery memiliki harga yang masuk akal” yaitu sebesar 12,46%. Pada variabel promosi indikator terendahnya adalah “*website* Pizza Hut Delivery untuk menjelaskan tentang produk Pizza Hut Delivery” yaitu sebesar 12,48%. Dan pada variabel kepuasan pelanggan memiliki indikator terendahnya adalah “kesediaan merekomendasi” yaitu sebesar 12.46%. Selain itu, pihak Pizza Hut delivery selaku produsen berupaya terus mempertahankan indikator yang memiliki skor tertinggi dengan demikian dapat mencapai kepuasan pelanggan yang maksimal.

### 5.3 Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan pada pengalaman-pengalaman yang peneliti rasakan terhadap penelitian ini bahwa adanya beberapa keterbatasan yang peneliti rasakan. Diharapkan dari keterbatasan-keterbatasan tersebut diperhatikan oleh peneliti selanjutnya agar lebih dapat menyempurnakan penelitian. Berikut adalah hasil keterbatasan penelitian yang peneliti rasakan :

1. Pada penelitian ini peneliti hanya meneliti sebanyak empat variabel saja, yaitu variabel kualitas makanan, nilai yang dirasakan, dan promosi sebagai variabel bebas, dan variabel kepuasan pelanggan sebagai variabel terikat. Sedangkan masih banyak terdapat faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan seperti variabel kualitas pengiriman, variabel *brand Image*, dan variabel kepercayaan.
2. Pada penelitian ini peneliti hanya menggunakan 200 responden saja sehingga untuk hasilnya belum terlalu mencangkup seluruh kelompok masyarakat.
3. Selanjutnya keterbatasan penelitian lainnya yaitu dari metode penelitian dan teknik analisis data. Pada penelitian ini peneliti menggunakan metode survei untuk mendapatkan jawaban responden, dan teknis analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear sederhana.
4. Kemudian keterbatasan penelitian selanjutnya yaitu di dalam penelitian ini adanya jawaban kuesioner yang tidak konsisten. Hal tersebut dikarenakan responden kurang teliti dalam mengisi kuesioner penelitian.

#### 5.4 Rekomendasi Bagi Penelitian Selanjutnya

Pada hasil penelitian yang dilakukan penelitian dan kesimpulan yang sudah dijelaskan sebelumnya, terdapatnya rekomendasi penelitian yang ditunjukkan kepada pihak-pihak yang terkait yaitu, Perusahaan Pizza Hut Delivery dan peneliti selanjutnya yaitu sebagai berikut :

##### 1) Perusahaan Pizza Hut Delivery

Berdasarkan dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas makanan, nilai yang dirasakan, dan promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dengan demikian, rekomendasi peneliti bagi perusahaan yaitu sebagai berikut :

- a. Pizza Hut Delivery selalu terus berupaya untuk meningkatkan segi kualitas makanan yang baik agar dapat sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen yaitu dengan meningkatkan dan menjaga kualitas rasa yang sesuai, suhu yang sesuai dengan keinginan pelanggan, menyajikan makanan dengan porsi dan keanekaragaman variasi menu makanan yang harus ditingkatkan lagi, agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan Pizza Hut Delivery.
- b. Pizza Hut Delivery selalu terus berupaya untuk meningkatkan segi nilai yang dirasakan pelanggan dengan baik agar dapat sesuai dengan yang diharapkan konsumennya yaitu dengan meningkatkan kualitas kinerja dan pelayanannya, serta menetapkan biaya yang sesuai dengan produknya. Sehingga agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan Pizza Hut Delivery.
- c. Pizza Hut Delivery lebih meningkatkan promosi misalnya dengan gencar mempromosikan produk-produk melalui media sosial dan memberikan diskon

harga serta cashback kepada pelanggan. Sehingga agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan Pizza Hut Delivery.

## 2) Peneliti Selanjutnya

Berdasarkan dari hasil penelitian yang dilakukan peneliti bahwa variabel kualitas makanan, nilai yang dirasakan, dan promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dengan demikian, peneliti menguraikan rekomendasi kepada peneliti selanjutnya yaitu :

- a. Dalam penelitian ini peneliti hanya meneliti sebanyak empat variabel yaitu, kualitas makanan, nilai yang dirasakan pelanggan, promosi, dan kepuasan pelanggan. Sehingga untuk peneliti selanjutnya dapat menambahkan atau menggunakan variabel lainnya seperti variabel kepercayaan, variabel citra merek, dan variabel kualitas pengiriman
- b. Peneliti memilih populasi pada penelitian ini yaitu hanya kepada pelanggan Pizza Hut Delivery yang berdomisili di Jakarta dengan teknik pengambilan sampel dilakukan secara *purposive sampling*, sehingga pada penelitian selanjutnya direkomendasikan memilih populasi dengan jangkauan yang lebih luas.
- c. Pada penelitian ini peneliti menggunakan metode survei dan teknik analisis data menggunakan regresi linear sederhana, sehingga pada penelitian selanjutnya direkomendasikan untuk dapat menggunakan metode penelitian dan teknik analisis data lain dan sesuai dengan penelitian yang dilakukan.