

BAB V

KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya bahwa penelitian mengenai kepuasan pelanggan telah memberikan kesimpulan dan membuktikan bahwa hipotesis yang dikemukakan di awal adalah dapat diterima. Penelitian yang dilakukan di Universitas Negeri Jakarta pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dari bulan Februari 2016 sampai dengan Juni 2016 memberikan hasil sebagai berikut:

1. Terdapat hubungan positif antara kualitas produk dengan kepuasan pelanggan Waroeng *Steak & Shake* Rawamangun pada mahasiswa Fakultas Ekonomi di Universitas Negeri Jakarta. Jika kualitas produk baik, maka kepuasan pelanggan akan meningkat.
2. Terdapat hubungan positif antara lingkungan fisik / *servicescape* dengan kepuasan pelanggan Waroeng *Steak & Shake* Rawamangun pada mahasiswa Fakultas Ekonomi di Universitas Negeri Jakarta. Jika lingkungan fisik / *servicescape* diciptakan dengan baik, maka kepuasan pelanggan akan meningkat.

Hipotesis di atas dibuktikan dengan persamaan regresi tunggal yakni:

1. $\hat{Y} = 61.872 + 0.766 (X_1)$.
2. $\hat{Y} = 71.187 + 0.529 (X_2)$.

Hubungan antara kualitas produk dengan kepuasan pelanggan diperoleh dari hasil determinasi (R^2) sebesar 0.178. Jadi kemampuan dari variabel kualitas produk untuk menjelaskan kepuasan pelanggan secara simultan sebesar 17.8% sedangkan, sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar kualitas produk. Hubungan antara lingkungan fisik / *servicescape* diperoleh dari hasil determinasi (R^2) sebesar 0.162. Jadi kemampuan dari variabel lingkungan fisik / *servicescape* untuk menjelaskan kepuasan pelanggan secara simultan sebesar 16.2% sedangkan, sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar lingkungan fisik / *servicescape*.

B. Implikasi

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan di atas, bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas produk dengan kepuasan pelanggan Restoran Waroeng *Steak & Shake* Rawamangun pada mahasiswa Fakultas Ekonomi di Universitas Negeri Jakarta. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas produk sangat menentukan meningkatnya kepuasan pelanggan. Terdapat juga hubungan positif dan signifikan antara lingkungan fisik / *servicescape* dengan kepuasan pelanggan Restoran Waroeng *Steak & Shake* Rawamangun pada mahasiswa Fakultas Ekonomi di

Universitas Negeri Jakarta. Hal ini menunjukkan bahwa lingkungan fisik / *servicescape* sangat menentukan meningkatnya kepuasan pelanggan

Dari hasil pengolahan data terlihat bahwa pada variabel kepuasan pelanggan, dimensi yang memiliki skor tertinggi adalah bukti langsung (*tangibles*) sebesar 10.61 % Oleh karena itu dalam mempertahankan kepuasan pelanggan, maka Restoran Waroeng Steak & Shake Rawamangun harus mampu memberikan bukti langsung yang bisa diterima baik oleh pelanggan seperti kelengkapan fasilitas restoran dan kerapian karyawan.

Sedangkan, dimensi kepuasan pelanggan terendah adalah daya tanggap (*responsiveness*) sebesar 8.41%. Hal ini menunjukkan bahwa untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, Restoran Waroeng Steak & Shake Rawamangun harus tanggap dalam memenuhi kebutuhan pelanggan dan menanggapi komplain pelanggan.

Pada variabel kualitas produk, dimensi tertinggi kesan terhadap produk (*fit and finish*) sebesar 20.92%. Hal ini menunjukkan bahwa Restoran Waroeng *Steak & Shake* Rawamangun perlu menghasilkan produk yang berkesan supaya pelanggan dapat memberikan kesan baik terhadap produk makanan / minuman Restoran Waroeng *Steak & Shake* Rawamangun. Sedangkan, dimensi kualitas produk terendah adalah dimensi kesesuaian (*conformance*) sebesar 18.47%. Hal ini menunjukkan bahwa Restoran Waroeng *Steak & Shake* Rawamangun seharusnya menyajikan menu makanan / minuman sesuai dengan apa yang ditampilkan di daftar menu serta menyesuaikan porsi makanan / minuman dengan kebutuhan pelanggan.

Pada variabel lingkungan fisik / *servicescape*, dimensi tertinggi adalah dimensi tata ruang dan fungsi (*spatial layout and functionality*) sebesar 34.89%. Hal ini menunjukkan Restoran Waroeng *Steak & Shake* Rawamangun perlu menyediakan tata ruang dan letak restoran yang strategis dan mudah dijangkau pelanggan serta menyediakan fasilitas yang berfungsi dengan baik. Sedangkan, dimensi kualitas produk terendah adalah kondisi sekitar (*ambient conditions*) sebesar 31.30%. Oleh karena itu, Restoran Waroeng *Steak & Shake* Rawamangun harus memberikan suasana yang membuat pelanggan nyaman akan kondisi sekitar restoran seperti suhu, pencahayaan, music yang diputar dan aroma ruangan.

Implikasi dari penelitian ini adalah untuk menciptakan kepuasan pelanggan Restoran Waroeng *Steak & Shake* Rawamangun yang tinggi, maka Restoran Waroeng *Steak & Shake* Rawamangun harus menghasilkan kualitas produk dan lingkungan fisik / *servicescape* yang baik dan mampu memenuhi kebutuhan pelanggan sehingga pelanggan akan merasa tertarik dengan produk makanan / minuman yang ditawarkan oleh restoran tersebut.

C. Saran

Berdasarkan implikasi yang dikemukakan di atas, saran yang dapat peneliti berikan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut:

1. Restoran Waroeng *Steak & Shake* Rawamangun harus lebih tanggap dan sigap dalam menangani komplain pelanggan dan menyediakan kebutuhan konsumen yang baru datang. Hal ini bisa dilakukan dengan cara melakukan pelatihan pada seluruh karyawan atau pelayan restoran memberikan pengetahuan lebih akan produk dan memberikan cara menangani pelanggan yang komplain dengan baik dan memberikan pelayanan yang baik.
2. Restoran Waroeng *Steak & Shake* Rawamangun harus menyajikan menu makanan / sesuai dengan apa yang ditampilkan di daftar menu serta menyesuaikan porsi makanan / minuman dengan kebutuhan pelanggan. Hal ini bisa dilakukan dengan cara memberikan pelatihan khusus dalam penyajian menu atau pemberian garnis pada koki yang bekerja pada restoran supaya sesuai dengan apa yang tertera di daftar menu serta menyesuaikan porsi yang pas untuk hidangan steak dan minuman sehingga pelanggan merasa cukup akan porsi makanan / minuman yang disediakan.
3. Restoran Waroeng *Steak & Shake* Rawamangun harus memberikan suasana yang membuat pelanggan nyaman akan kondisi sekitar restoran seperti pengaturan suhu ruangan apabila menggunakan AC sehingga

pengunjung tidak merasa kepanasan, pengaturan pencahayaan ruangan supaya tidak terlalu gelap, musik yang diputar sesuai dengan selera pengunjung, restoran juga bisa menyediakan jasa *request* lagu bila ada pengunjung yang ingin lagu yang disukai diputar dan pemberian aroma ruangan yang menyegarkan sehingga membuat pengunjung merasa nyaman.