

BAB V

KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan perumusan masalah pada bab 1 dapat disimpulkan bahwa

1. Hipotesis 1a yang menyatakan variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dapat **diterima**.
2. Hipotesis 1b yang menyatakan variabel kualitas pelayanan terhadap minat beli ulang memiliki dapat **diterima**.
3. Hipotesis 2a yang menyatakan variabel nilai yang dirasakan terhadap kepuasan pelanggan memiliki dapat **diterima**.
4. Hipotesis 2b variabel nilai yang dirasakan terhadap minat beli ulang dapat **diterima**.
5. Hipotesis 3 variabel kepuasan pelanggan terhadap minat beli ulang dapat **diterima**.

5.2 Implikasi

Hasil dari analisis menyatakan jika kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan berpengaruh terhadap minat beli ulang, nilai yang dirasakan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, nilai yang dirasakan berpengaruh terhadap minat beli ulang, dan kepuasan pelanggan berpengaruh minat beli ulang. Oleh karena itu, untuk meningkatkan minat beli ulang (Z) Solaria Metland Tambun perlu untuk meningkatkan respon positif terhadap kepuasan pelanggan (X1) dan nilai yang dirasakan (X2) serta kepuasan pelanggan (Y). adapun aspek yang perlu ditingkatkan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan menunjukkan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan yang memiliki implikasi terhadap minat beli ulang. Restoran Solaria di Indonesia khususnya di gerai Metland Tambun penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang ada. Karena jika pelayanan yang diberikan baik dapat membuat pelanggan merasa puas. Berdasarkan analisis deskriptif banyak yang menyatakan bahwa di pelayanan Solaria Metland Tambun baik tetapi masih adanya pelanggan yang menyatakan pelayanan Solaria Metland Tambun kurang baik atau tidak setuju yang mengarah pada indikasi negatif terhadap kualitas pelayanan Solaria Metland Tambun. Oleh karena itu yang harus ditingkatkan pada variabel ini adalah peningkatan kualitas pelayanan dengan salah satunya mempercepat waktu dalam penyajian makanan sehingga pelanggan tidak terlalu lama menunggu makanan yang dipesan. Hal tersebut dapat mempengaruhi minat membeli ulang di masa yang akan datang.
2. Nilai yang dirasakan menunjukkan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan yang memiliki implikasi pada minat beli ulang. Restoran Solaria di Indonesia khususnya di gerai Metland Tambun penting untuk meningkatkan nilai yang dirasakan pelanggan. Karena jika apa yang telah didapat oleh pelanggan telah sesuai dengan yang diharapkan pelanggan maka dapat membuat pelanggan merasa puas. Berdasarkan analisis deskriptif banyak yang menyatakan bahwa nilai yang dirasakan pelanggan di Solaria Metland Tambun sesuai dengan yang diharapkan pelanggan tetapi masih adanya pelanggan yang menyatakan makan di Solaria Metland Tambun

tidak sesuai dengan yang diharapkan atau tidak setuju yang mengarah pada indikasi negatif terhadap nilai yang dirasakan pelanggan Solaria Metland Tambun. Oleh karena itu yang harus ditingkatkan pada variabel ini adalah dengan memberikan pengalaman yang baik pada pelanggan, sebagai contoh menyajikan makanan yang higienis sebagai cara Solaria Metland Tambun memberikan pengalaman yang menyenangkan agar pelanggan dapat puas telah berkunjung di Solaria Metland Tambun Hal tersebut dapat mempengaruhi minat membeli ulang di masa yang akan datang.

3. Kepuasan Pelanggan berpengaruh terhadap minat beli ulang. Kepuasan pelanggan merupakan pondasi utama dalam industri jasa terlebih pada jasa restoran. Oleh sebab itu para pelaku bisnis industri sangat dituntut untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Hal ini perlu menjadi perhatian penting bagi Solaria Metland Tambun dimana masih adanya responden yang merasa kurang merasa puas ketika berkunjung di Solaria Metland Tambun. Kepuasan pelanggan dapat menumbuhkan minat beli ulang pelanggan di masa yang akan datang.

5.3 Saran

5.3.1 Saran untuk peneliti selanjutnya

1. Penelitian selanjutnya dapat dilakukan dengan menggunakan objek penelitian yang berbeda atau pada industri yang sama dengan lokasi berbeda seperti di daerah lainnya di Tambun.

2. Penelitian selanjutnya dapat menggunakan jumlah sampel yang lebih banyak dan lebih luas, serta menambahkan refrensi-refrensi dan *review* penelitian yang lebih baru agar hasil penelitian akurat.
3. Responden pada penelitian selanjutnya juga dapat difokuskan dengan rentang usia di bawah 18 tahun ataupun lebih memperbanyak responden dengan usia di atas 25 tahun mengingat hasil pada penelitian ini yang mayoritas respondennya adalah usia 18-25 tahun.

Dalam penelitian mendatang, dapat dilakukan penambahan variabel penelitian seperti *customer loyalty*, promosi, *product quality*, *price*, *servicescape*, *location*, *food quality*, dan *word of mouth endorsement* yang bisa diteliti juga apakah variabel-variabel tersebut dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan dan minat beli ulang.

5.3.2 Saran untuk Solaria Metland Tambun

- a. Diharapkan Solaria Metland Tambun dapat membuat inovasi terbaru dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Salah satunya adalah memberikan camilan berupa biskuit atau keripik untuk menunggu makanan yang disajikan. Keluhan yang sering dikeluhkan adalah penyajian makanan yang lama sehingga membuat pelanggan kehilangan selera makan. Dengan memberikan camilan membuat pelanggan akan merasa lebih senang untuk menunggu makanan yang akan disajikan.
- b. Diharapkan Solaria Metland Tambun dapat memberikan beberapa pilihan permainan sederhana yang bisa dimainkan di atas meja tanpa harus berpindah tempat atau mencari ruang yang lebih luas saat

permainan dimainkan oleh pelanggan agar pelanggan merasa senang berkunjung ke Solaria Metland Tambun dan apa yang di korbakan pelanggan untuk berkunjung ke Solaria Metland Tambun sesuai dengan harapan pelanggan.

- c. Diharapkan Solaria Metland Tambun dapat menawarkan sebuah kartu anggota pelanggan (*member card*) kepada pelanggan yang telah mengunjungi Solaria Metland Tambun. Kartu anggota (*member card*) berguna untuk mendapatkan potongan harga (*discount*) sebesar 20% atau 10% setiap hari tertentu. Tujuan pembuatan *member card* agar pelanggan merasa senang dan puas dengan adanya *discount* yang diberikan Solaria Metland Tambun, sehingga pelanggan akan kembali lagi untuk mengunjungi Solaria Metland Tambun.

DAFTAR PUSTAKA

Badan Pusat Statistik.

<https://www.bps.go.id/Subjek/view/id/11#subjekViewTab3|accordion-daftar-subjek2>. Diakses pada tanggal 07 Agustus 2016 pukul 20: 51.

Tribun Bisnis.