

## BAB V

### KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai “Pengaruh kualitas fisik, perilaku staf, dan atmosfer terhadap kepuasan pelanggan, survei terhadap pengunjung Restoran Eat Happens di Tebet”, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel kualitas fisik berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Restoran Eat Happens secara positif dengan tanda nilai di depan 0,346 positif. Hal ini juga bisa diketahui dari nilai t-hitung dengan signifikansi 0,000 (nilai t-hitung  $8,532 > 1,9719$ ). Oleh karena itu pernyataan hipotesis pertama ( $H_1$ ) diterima.
2. Variabel perilaku staf berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Restoran Eat Happens secara positif dengan tanda nilai di depan 0,284 positif. Hal ini juga bisa diketahui dari nilai t-hitung dengan signifikansi 0,000 (nilai t-hitung  $5,244 > 1,9719$ ). Oleh karena itu pernyataan hipotesis kedua ( $H_2$ ) diterima.
3. Variabel atmosfer berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Restoran Eat Happens secara positif dengan tanda nilai di depan 0,083 positif. Hal ini juga bisa diketahui dari nilai t-hitung dengan signifikansi 0,000 (nilai t-hitung  $3,671 > 1,9719$ ). Oleh karena itu pernyataan hipotesis ketiga ( $H_3$ ) diterima.

## 5.2 Implikasi

Hasil dari penelitian menyatakan jika kualitas fisik, perilaku staf, dan atmosfer memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas fisik, perilaku staf, dan atmosfer memiliki peranan yang penting dalam menentukan peningkatan dan penurunan dalam kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, Restoran Eat Happens perlu meningkatkan atau memperbaiki aspek-aspek kualitas fisik, perilaku staf, dan atmosfer restoran yang masih memiliki indikasi negatif dilihat dari analisis deskriptif dan hasil penelitian. Adapun aspek penelitian yang perlu ditingkatkan atau diperbaiki sebagai berikut:

### 1. Kualitas Fisik (X1)

Kualitas fisik diukur dengan tiga dimensi yaitu *aesthetic*, *functional*, dan *sufficiency*. Adapun aspek yang perlu ditingkatkan atau diperbaiki dari kualitas fisik, yaitu kelengkapan perlengkapan makan dari dimensi *aesthetic*, konektivitas wifi dari dimensi *functional*, dan sistem pembayaran yang belum terintegrasi dari dimensi *sufficiency*. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, Restoran Eat Happens perlu meningkatkan atau memperbaiki aspek-aspek kualitas fisik tersebut di antaranya dengan melakukan pengecekan berkala terhadap perlengkapan fasilitas meja sebelum pelanggan menyantap makanan, memperbaiki konektivitas wifi agar tidak lambat dengan menambahkan router sebanyak mungkin di setiap sudut restoran, dan untuk sistem pembayaran, agar pelanggan tidak bingung dengan pembayaran yang dikelompokkan per-

makanan, sebaiknya restoran menerapkan sistem pembayaran di satu kasir agar dapat mudah terintegrasi dengan baik, sehingga proses pembayaran akan lebih cepat.

## 2. Perilaku Staf (X2)

Perilaku staf diukur dengan lima indikator yaitu *good expertise, recognized customer, anticipate customer, helpful & friendly, and listened customer*. Adapun aspek yang perlu ditingkatkan atau diperbaiki dari perilaku staf, yaitu pengetahuan staf dalam membantu pelanggan memilihkan menu, responsif terhadap keinginan pelanggan, dan keramahan dalam melayani pelanggan. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, Restoran Eat Happens perlu meningkatkan atau memperbaiki aspek-aspek perilaku staf tersebut di antaranya dengan meningkatkan pengetahuan stafnya dalam mengetahui produk yang dijual agar saat pelanggan bertanya, staf mampu menjelaskan dengan baik dan membantu merekomendasikan makanan tersebut kepada pelanggan. Selain itu, staf juga harus responsif terhadap keinginan pelanggan dan meningkatkan kinerja staf dengan berlaku ramah dan peduli terhadap kebutuhan pelanggan. Ramah yang dimaksudkan adalah ketika pelanggan datang, salam, senyum dan sapa adalah hal yang harus diperhatikan staf. Dengan begitu, pelanggan akan merasa dilayani dan memberikan kesan positif bagi staf maupun restoran itu sendiri.

### 3. Atmosfer (X3)

Atmosfer diukur dengan empat dimensi yaitu *exterior*, *general interior*, *store layout*, dan *interior display*. Adapun aspek yang perlu ditingkatkan atau diperbaiki dari atmosfer, yaitu area parkir dari dimensi *exterior*, suhu ruangan dari dimensi *general interior*, jumlah meja dan kursi yang tersedia dari dimensi *store layout*, serta desain interior restoran dari dimensi *interior display*. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, Restoran Eat Happens perlu meningkatkan atau memperbaiki aspek-aspek atmosfer tersebut di antaranya dengan menjaga kualitas suhu atau temperatur ruangan baik saat restoran sedang sepi maupun saat restoran dalam keadaan ramai dengan cara memperbanyak sirkulasi udara atau pendingin ruangan. Selain itu, Restoran Eat Happens juga harus mengatur kembali tata letak meja dan kursi makan dengan cara mengganti meja dan kursi yang sesuai dengan ukuran ruangan agar bisa diperbanyak dan tetap terlihat menarik sesuai dengan konsepnya. Kemudian, saat restoran sedang ramai, supervisor atau manajer perlu memberikan arahan kepada staf agar menempatkan pelanggan pada meja dan kursi yang sesuai dengan jumlah pelanggan tersebut untuk mengurangi kekosongan kursi dan mengurangi penumpukan antrian. Untuk area parkir, restoran dapat memperluas area parkir dengan cara membuat *basement* di bawah restoran supaya pelanggan tidak menumpang parkir kembali di toko-toko sebelah restoran.

## 5.3 Saran

### 5.3.1 Saran Praktis

- a. Terkait dengan implikasi, peneliti menyarankan sebaiknya pihak restoran menggunakan teknologi terbaru dalam menyajikan menu seperti menggunakan aplikasi dalam iPad yang sudah terkoneksi langsung kedalam sistem untuk memesan makanan yang tersedia di atas meja untuk memudahkan pelanggan dan juga untuk memudahkan staf jika restoran sedang ramai. Selain untuk menyajikan menu dan memesan makanan, aplikasi tersebut juga dapat memudahkan kasir dalam pengimputan pemesanan makanan, sehingga saat pelanggan telah selesai menyantap makanan, pelanggan dapat dengan mudah mengetahui berapa uang yang harus dikeluarkan untuk membayar dan lebih mudah untuk meminta struk pembelian tanpa perlu datang ke kasir dan mengantri.
- b. Terkait dengan implikasi, peneliti menyarankan sebaiknya staf Restoran Eat Happens juga perlu diberikan alat seperti *handphone* yang sudah terkoneksi dengan sistem agar saat pelanggan membutuhkan bantuan, pelanggan cukup menekan tombol yang sudah tersedia di iPad lalu notifikasi tersebut akan sampai pada staf yang berada disekitarnya. Dengan diberikannya teknologi tersebut staf juga harus dibekali pengetahuan mengenai aplikasi yang digunakan restoran agar staf mengerti dan cepat dalam melayani serta responsif terhadap keinginan pelanggan.

- c. Terkait dengan implikasi, peneliti menyarankan pihak Restoran Eat Happens untuk memberikan kenyamanan kepada para pelanggan saat menyantap makanan di antaranya dengan memberikan suasana baru seperti menambahkan dekorasi yang unik di hari-hari besar tertentu contohnya saat *valentine's day*, *halloween day*, tahun baru, idul fitri, idul adha, natal, imlek dan hari-hari besar lainnya. Selain itu, Restoran Eat Happens juga dapat memberikan suasana baru lainnya seperti mengadakan *live music* di akhir pekan atau hari tertentu sehingga pelanggan *enjoy* atau menikmati ketika berada di dalam restoran, serta berkeinginan untuk mengunjungi kembali secara terus menerus.

### 5.3.2 Saran Teoretis

- a. Penelitian ini dapat dilakukan kembali yaitu dengan objek penelitian yang berbeda dengan restoran lokal lainnya yang ada di DKI Jakarta maupun di luar DKI Jakarta, seperti restoran lokal dengan lokasinya yang berbeda dan restoran lokal dengan konsep global/internasional.
- b. Penelitian selanjutnya dapat menambahkan beberapa referensi dan *review* penelitian terdahulu yang lebih baru agar hasil penelitian akurat.
- c. Dalam penelitian mendatang, dapat dilakukan penambahan variabel penelitian yang mempengaruhi minat dengan kombinasi yang lebih beragam. Mengingat pada penelitian ini terdapat besarnya proporsi atau sumbangan variabel independen terhadap variabel dependen. Misalnya, penambahan variabel promosi, tempat/lokasi (*place*) dan

keragaman produk, *taste* produk, dan *word of mouth* sebagai acuan dalam pengujian kembali apakah variabel-variabel tersebut dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan juga untuk memperkaya variasi dalam penelitian.