

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pada restoran Jepang di Jakarta. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 214 responden, pengambilan sampel melalui penyebaran kuesioner kepada pengunjung restoran Jepang Sushi Tei, Umaku Sushi dan Sushi-Ya. Metode analisis untuk pengolahan data penelitian menggunakan SPSS untuk *exploratory factor analysis* dan AMOS untuk *confirmatory factor analysis*. Setelah menganalisis data primer mengenai pengaruh kualitas makanan, kualitas pelayanan, physical environment dan brand image terhadap kepuasan pelanggan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil dari penelitian yang telah dilakukan menunjukkan variabel kualitas makanan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Memiliki nilai C.R (*Critical Ratio*) bernilai negatif yaitu sebesar $0.944 < 2,00$. Sedangkan tidak signifikan dikarenakan memiliki nilai P sebesar $0.345 \geq 0,05$. Sehingga hipotesis pertama ditolak.
2. Hasil dari penelitian yang telah dilakukan menunjukkan variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap citra merek. Memiliki nilai C.R (*Critical Ratio*) bernilai positif yaitu sebesar $2.860 > 2,00$. Sedangkan signifikan dikarenakan memiliki nilai P sebesar $0.004 \leq 0,05$. Sehingga hipotesis kedua diterima.

3. Hasil dari penelitian yang telah dilakukan menunjukkan variabel kualitas pelayanan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Memiliki nilai C.R (*Critical Ratio*) bernilai negatif yaitu sebesar $-0.042 < 2,00$. Sedangkan tidak signifikan dikarenakan memiliki nilai P sebesar $0.553 \geq 0,05$. Sehingga hipotesis ketiga ditolak.
4. Hasil dari penelitian yang telah dilakukan menunjukkan variabel *physical environment* berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Memiliki nilai C.R (*Critical Ratio*) bernilai negatif yaitu sebesar $1.336 < 2,00$. Sedangkan tidak signifikan dikarenakan memiliki nilai P sebesar $0.182 \geq 0,05$. Sehingga hipotesis keempat ditolak.
5. Hasil dari penelitian yang telah dilakukan menunjukkan variabel citra merek berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Memiliki nilai C.R (*Critical Ratio*) bernilai negatif yaitu sebesar $0.674 < 2,00$. Sedangkan tidak signifikan dikarenakan memiliki nilai P sebesar $0.500 \geq 0,05$. Sehingga hipotesis kelima ditolak.

B. Implikasi

Hasil analisis menyatakan bahwa kualitas makanan berpengaruh negatif terhadap kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap citra merek, kualitas pelayanan berpengaruh negatif terhadap kepuasan pelanggan, *physical environment* berpengaruh negatif terhadap kepuasan pelanggan dan citra merek berpengaruh negatif terhadap kepuasan pelanggan. Oleh karena itu untuk meningkatkan kepuasan pelanggan pada restoran Jepang di Jakarta seperti restoran di restoran Sushi Tei, Umaku Sushi

dan Sushi-Ya, ketiga restoran Jepang tadi harus mampu meningkatkan kualitas makanan (X_1), kualitas pelayanan (X_2), physical environment (X_3) dan citra merek (X_4). Beberapa aspek yang perlu ditingkatkan adalah sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan menunjukkan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap citra merek. Pada variabel kualitas pelayanan memiliki indikator atau pernyataan :

Tabel V.1
Pernyataan Indikator Kualitas Pelayanan

	Pernyataan Indikator
Item	<i>Assurance</i>
SQ 4	Karyawan restoran Jepang yang saya kunjungi bersedia membantu keluhan pelanggan
SQ 6	Kemampuan karyawan restoran Jepang yang saya kunjungi dalam menjawab pertanyaan seputar menu makanan
Item	<i>Tangibles</i>
SQ 11	Karyawan restoran Jepang yang saya kunjungi berpenampilan menarik
SQ 10	Karyawan restoran Jepang yang saya kunjungi berpenampilan rapi
SQ 12	Kebersihan dalam restoran Jepang yang saya kunjungi terjaga dengan bersih

Sumber : Data diolah oleh peneliti

Dengan perkembangan jumlah restoran asing yang ada di Jakarta, salah satunya restoran Jepang yaitu Sushi Tei, Umaku Sushi dan Sushi-Ya yang terkenal dikalangan masyarakat di ibukota Jakarta dan juga semakin meningkatnya pemenuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian dalam memenuhi kebutuhan pelanggan tersebut. Oleh karena

itu, sangat penting sekali restoran Jepang di Jakarta seperti Sushi Tei, Umaku Sushi dan Sushi-Ya memberikan kualitas pelayanan yang baik dimana ketiga restoran tersebut memiliki sudah *image* yang baik dibenak para pelanggannya. Pelayanan yang terjadi di dalam restoran sangat mempengaruhi kredibilitas citra dari ketiga restoran tersebut. Untuk itu, pelayanan harus selalu dievaluasi dengan baik, seperti contoh catat berbagai complaint atau keluhan pelanggan yang pernah terjadi di restoran. Tujuannya dimaksudkan untuk sebagai bahan evaluasi dan lebih meningkatkan kualitas pelayanan dalam restoran Jepang tersebut.

C. Saran

Berdasarkan hasil uji penelitian dan kesimpulan, maka dapat diberikan beberapa saran, baik untuk para pelaku usaha restoran Jepang dan restoran asing lainnya serta untuk penelitian selanjutnya. Saran-saran tersebut sebagai berikut :

1. Saran untuk Pelaku usaha restoran Jepang

- a. Meningkatkan kualitas *customer service* agar pelanggan merasa aman dan nyaman ketika terjadi keluhan.
- b. Restoran Jepang harus menyediakan pelatihan kepada para karyawan agar kemampuan dalam pelayanannya kepada pelanggannya meningkat.
- c. Restoran Jepang di Jakarta (Sushi Tei, Umaku Sushi dan Sushi-Ya) harus lebih gencar lagi melakukan promosi yang cukup intensif.
- d. Restoran Jepang di Jakarta (Sushi Tei, Umaku Sushi dan Sushi-Ya) harus mempertahankan mutu dari produk dan pelayanannya

- e. Selalu meng*update* variasi menu terbaru pada makanan Jepang agar pelanggan tidak merasa bosan.
- f. Manager restoran Jepang mengadakan evaluasi terhadap pelayanan dan kinerja setiap karyawannya.

2. Saran Untuk Penelitian Selanjutnya

- a. Penelitian selanjutnya dapat dilakukan dengan menggunakan objek penelitian yang berbeda namun variabel yang sama yakni variabel kualitas makanan, kualitas pelayanan, *physical environment*, citra merek dan kepuasan pelanggan.
- b. Melihat begitu banyak masyarakat yang sangat tertarik oleh industri *food and beverages* seperti restoran asing, diharapkan untuk penelitian selanjutnya agar lebih banyak lagi mengambil responden untuk diteliti.
- c. Penelitian selanjutnya dapat dilakukan dengan menggunakan variabel lain yang lebih menarik untuk diteliti variabel *behavioral intentions*, *customer loyalty*, *service quality*, *customer purchase decision*, *price* sebagai acuan dalam pengujian kembali apakah variabel-variabel tersebut dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan juga untuk memperkaya variasi dalam penelitian.
- d. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat memperlihatkan atau membandingkan restoran Jepang dengan kompetitor restoran asing lainnya seperti restoran Korea, restoran Mexico dan restoran Indonesia.