

BAB V

KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas makanan terhadap kepuasan pelanggan dan dampaknya terhadap niat perilaku. Jumlah responden yang diambil sebanyak 230 responden, dimana responden yang terlibat dalam penelitian ini adalah konsumen yang sudah melakukan transaksi menggunakan pelayanan McDonald Cabang Bintara dengan cara penyebaran kuesioner. Metode analisis untuk pengolahan data penelitian menggunakan SPSS untuk pengujian instrumen dan AMOS untuk *confirmatory factor analysis*. Setelah menganalisis data primer mengenai variabel-variabel penelitian dapat dilihat sebagai berikut:

4. Hubungan variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan memiliki CR (*critical ratio*) sebesar 1.132 yang berarti lebih kecil dari 1,96 maka Kualitas Pelayanan dinyatakan berpengaruh secara tidak signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pengunjung McDonald' s cabang Bintara dan memiliki pengaruh yang lemah dengan nilai *standardised regression weight* sebesar 0,284. Maka hasil pengujian hipotesis 1 **tidak diterima**, karena variabel Kualitas Makanan memiliki pengaruh yang lemah dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pengunjung McDonald cabang Bintara.
5. Hubungan variabel Kualitas Makanan terhadap Kepuasan Pelanggan memiliki CR (*critical ratio*) sebesar 2,533 yang berarti lebih besar dari 1,96 maka Kualitas Makanan dinyatakan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan

Pelanggan pengunjung McDonald' s cabang Bintara dan memiliki pengaruh yang cukup kuat dengan nilai *standardised regression weight* sebesar 0,653. Maka hasil pengujian hipotesis 2 **diterima**, karena variabel Kualitas Makanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pengunjung McDonald' s cabang Bintara.

6. Hubungan variabel Kepuasan Pelanggan terhadap Niat Perilaku memiliki CR (*critical ratio*) sebesar 9,261 yang berarti lebih besar dari 1,96 maka Kepuasan Pelanggan dinyatakan berpengaruh secara signifikan terhadap Niat Perilaku pengunjung McDonald' s cabang Bintara dan memiliki pengaruh yang sangat kuat dengan nilai *standardised regression weight* sebesar 0,975. Maka hasil pengujian hipotesis 3 **diterima**, karena variabel Kepuasan Pelanggan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Niat Perilaku pengunjung McDonald's cabang Bintara.

5.2 Implikasi

Dari hasil analisis diketahui bahwa pada analisis deskriptif variabel kualitas pelayanan terdapat implikasi pada beberapa aspek yaitu toilet di McD yang belum memuaskan, meja pelanggan yang tidak selalu bersih, Lapangan parkir McD yang perlu dibersihkan dengan baik, pegawai McD masih ada yang mengenakan seragam kerja yang tidak rapi, mesin kasir yang digunakan masih belum terbaharui, pegawai masih belum dapat memberikan pelayanan dengan baik kepada pelanggan saat melakukan transaksi di meja kasir, pegawai masih belum dapat memberikan pelayanan yang baik dalam *delivery order*, pelayanan yang diberikan masih belum baik dari awal hingga akhir, masih ada pegawai yang belum bersedia membantu saat diminta oleh pelanggan, pegawai masih lambat menanggapi permintaan pelanggan, pegawai masih ada yang tidak ramah, pegawai McD masih kurang baik dalam menggunakan mesin kasir, pelanggan masih merasa tidak aman terhadap pelayanan yang diberikan, pegawai masih ada yang bersikap kurang perhatian terhadap setiap pelanggan, dan masih ada pegawai yang tidak mengutamakan kebutuhan pelanggan.

Dari hasil analisis diketahui bahwa pada analisis deskriptif variabel kualitas makanan terdapat implikasi pada beberapa aspek yaitu menu McD masih ada yang tidak sesuai cita rasa pelanggan, suhu makanan masih tidak sesuai dengan cita rasa pelanggan, variasi menu makanan tidak beragam, menu masih belum bervariasi, belum memiliki cita rasa yang khas, makanan yang ditawarkan masih belum menarik, porsi masih belum sesuai keinginan pelanggan, porsi yang ditawarkan masih lebih sedikit dibanding restoran lain, higienitas masih belum

terjaga, masih ada makanan yang belum segar, inovasi masakan yang kurang, dan tatanan sajian masih belum menarik.

Dari hasil analisis diketahui bahwa pada analisis deskriptif variabel kepuasan pelanggan terdapat implikasi pada beberapa aspek yaitu pelanggan masih belum puas dengan pelayanan McD, pelanggan masih belum merasa kebutuhannya terpenuhi, pelanggan masih belum puas dengan harga produk yang diberikan McD, pelanggan masih belum puas dengan harga parkirnya, pelanggan masih belum puas setelah mengonsumsi produk McD, pelayanan McD masih belum memenuhi harapan pelanggan, situasi McD masih belum kondusif, masalah pelayanan masih belum dapat teratasi dengan baik, pelanggan masih harus menunggu lama walaupun ada layanan *delivery*, restoran McD masih sulit dicari.

Dari hasil analisis diketahui bahwa pada analisis deskriptif variabel niat perilaku terdapat implikasi pada beberapa aspek yaitu pelanggan masih ada yang tidak berniat membeli ulang produk McD secara teratur, masih terdapat pelanggan yang tidak berniat kembali ke McD di waktu mendatang, pelanggan masih ada yang tidak mempertimbangkan untuk tidak mengunjungi kembali McD di lain waktu, pelanggan masih ada yang tidak berniat merekomendasikan kepada orang lain, pelanggan masih ada yang mengatakan hal negatif mengenai McD kepada orang lain, pelanggan masih ada yang berniat memilih restoran cepat saji lain, pelanggan masih ada yang tidak berniat memilih McD sebagai pilihan tempat untuk makan, masih terdapat pelanggan yang tidak ingin melakukan pembayaran tinggi untuk memperoleh manfaat yang diterima, dan pelanggan tidak berniat mencari informasi lebih lanjut mengenai produk McD yang lain.

Dari hasil analisis diketahui kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan memiliki implikasi peningkatan kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan yang disediakan, sehingga *gap* antara harapan pelanggan dengan kenyataan tentang pelayanan tidak terlalu besar. Aspek – aspek dari variabel kualitas pelayanan yang masih rendah adalah pegawai yang selalu ramah saat memberikan pelayanan terhadap konsumen. Untuk itu peningkatan kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan meningkatkan aspek-aspek pada kualitas pelayanan, seperti peningkatan pelayanan pegawai McDonald terhadap konsumen.

Dari hasil analisis diketahui kualitas makanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan memiliki implikasi peningkatan kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan cara meningkatkan kualitas makanan yang disediakan, sehingga dengan menyediakan makanan yang sesuai dengan konsumen dapat tercapainya kepuasan pelanggan. Aspek – aspek dari variabel kualitas pelayanan yang masih rendah adalah cita rasa makanan yang khas. Untuk itu, peningkatan kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan meningkatkan aspek-aspek pada kualitas makanan, seperti peningkatan variasi menu makanan, penyajian makanan yang sesuai dengan selera konsumen.

Dari hasil analisis diketahui variabel kualitas pelayanan, kualitas makanan dan kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap niat perilaku, oleh karena itu untuk mendapatkan niat perilaku pelanggan yang positif perusahaan harus mampu meningkatkan kualitas pelayanan dan kualitas makanan sehingga terbentuk kepuasan pelanggan dimana pelanggan yang puas terhadap pelayanan dan

makanan perusahaan akan melakukan *word-of-mouth* positif terhadap calon konsumen lain atau bisa menjadi pelanggan yang setia. Aspek – aspek dari variabel niat perilaku yang masih rendah adalah kepuasan konsumen, keinginan untuk kembali ke restoran untuk membayar lebih dan tidak memilih restoran cepat saji yang lain. Untuk itu, peningkatan niat perilaku dapat dilakukan dengan meningkatkan aspek – aspek pada kepuasan pelanggan, seperti kepuasan konsumen setelah mengonsumsi di McDonald serta kepuasan konsumen terhadap harga produk yang ditawarkan oleh McDonald

Konsumen McDonald yang mendominasi adalah perempuan, dimana rentang usia konsumen McDonald paling banyak pada usia 15-25 tahun yang berstatus sebagai pelajar/mahasiswa, dengan jumlah pengeluaran per bulan rata-rata kurang dari Rp. 999.000. Adapun tujuan konsumen menggunakan pelayanan McDonald yang paling banyak adalah karena menu makan di restoran cepat saji McDonald bervariasi, maka dari itu makanan yang disediakan memiliki variasi menu makanan yang sesuai dengan selera konsumen. Selain itu dari segi kualitas pelayanan, pihak McDonald Cabang Bintara dapat memperhatikan kebersihan, keamanan, kecepatan, dan kenyamanan.

McDonald memiliki reputasi yang baik dalam menjalankan operasinya sebagai restoran cepat saji terbaik dengan pelayanan yang cepat. Selain itu, McDonald juga baik dalam memberikan pelayanannya, tentunya pada standar restoran cepat saji, seperti kebersihan, keamanan, kecepatan, kenyamanan dan kemudahan untuk mendapatkan pelayanannya.

Pada masa yang akan datang, McDonald memperlebar fokus utamanya, bukan hanya pada kualitas pelayanan dan kualitas makanannya saja tetapi juga fokus terhadap strategi pengokohan *brand*, membangun kepercayaan konsumen, menambah variasi menu makanan, dan meningkatkan fasilitas fisik sehingga McDonald menjadi restoran cepat saji dengan kualitas pelayanan dan kualitas makanan terbaik.

5.3 Saran

5.3.1 Perusahaan McDonald Indonesia

- 1) Toilet di McD harus selalu dibersihkan dengan baik
- 2) Meja pelanggan harus dibersihkan sebelum pelanggan datang
- 3) Kebersihan lapangan parkir harus dijaga
- 4) Pegawai McD harus menggunakan seragam dengan rapi
- 5) Mesin kasir harus diperbaharui
- 6) Pegawai harus melayani dengan baik di meja kasir sesuai dengan yang dijanjikan
- 7) Pegawai harus melayani dengan baik pada layanan *delivery* sesuai dengan yang dijanjikan
- 8) Pegawai sebaiknya memberikan pelayanan yang baik dari awal hingga akhir
- 9) Pegawai harus siap sedia dalam membantu pelanggan
- 10) Pegawai harus menanggapi pelanggan dengan cepat
- 11) Pegawai harus selalu ramah dengan pelanggan
- 12) Pegawai harus menggunakan mesin kasir dengan baik

- 13) Keamanan harus ditingkatkan lagi dalam segala bentuk pelayanan
- 14) Pegawai harus memperhatikan pelangga dengan baik
- 15) Kebutuhan pelangan menjadi prioritas pegawai
- 16) McD harus menjaga kualitas rasa yag sesuai dengan cita rasa pelanggannya
- 17) Restoran harus menyajikan makanan dengan suhu yang sesuai dengan cita rasa pelanggan.
- 18) Keaneka ragaman variasi menu masakan harus ditingkatkan lagi.
- 19) Menu makanan yang dijual restoran harus lebih divariasikan.
- 20) Cita rasa khas McD harus ditonjolkan dengan baik.
- 21) Makanan yang ditawarkan harus lebih menarik
- 22) Porsi makanan sesuaikan dengan keinginan pelanggan
- 23) Porsi yang ditawarkan harus lebih dari restoran yang lain
- 24) Higienitas makanan harus lebih dijaga
- 25) Makan yang ditawarkan harus segar semua
- 26) McD harus meningkatkan inovasi masakan kepada pelanggan
- 27) Tatanan sajian restoran harus lebih menarik
- 28) Tingkatan pelayanan agar pelanggan lebih puas
- 29) Kebutuhan pelanggan harus lebih terpenuhi
- 30) Harga produk harus disesuaikan dengan pelanggan
- 31) Harga parkir harus disesuaikan dengan pelanggan
- 32) Tingkatkan kepuasan pelanggan setelah mengonsumsi produk McD
- 33) Harapan pelanggan harus lebih dipenuhi dengan baik
- 34) Situasi di restoran harus lebih kondusif

- 35) Semua masalah pelayanan harus teratasi dengan baik
- 36) Pelayanan *delivery* harus ditingkatkan lagi
- 37) Membangun restoran McD yang dapat dijangkau oleh pelanggan
- 38) Tingkatkan pelayanan dan produk untuk meningkatkan niat pelanggan untuk melakukan pembelian ulang
- 39) Tingkatkan kepuasan pelanggan agar pelanggan berniat ingin kembali di waktu mendatang
- 40) Peningkatan pelayanan atau produk agar pelanggan mempertimbangkan untuk mengunjungi kembali McD di lain waktu
- 41) Pelayanan dan produk harus ditingkatkan agar pelanggan merekomendasikan McD kepada orang lain
- 42) Fasilitas, pelayanan dan produk yang ditingkatkan agar pelanggan berniat mengatakan hal positif mengenai McD kepada orang lain
- 43) Tingkatkan persaingan dengan kompetitor agar pelanggan berniat untuk lebih memilih McD dibanding restoran cepat saji lain
- 44) Peningkatan pelayanan dan produk untuk pelanggan agar pelanggan berniat menjadikan McD sebagai pilihan tempat untuk makan
- 45) Restoran harus meningkatkan baik pelayanan maupun produk agar pelanggan memperoleh manfaat yang tinggi sesuai dengan pembayaran yang tinggi pula
- 46) Tingkatkan kualitas produk restoran agar pelanggan berniat mencari informasi lebih mengenai produk-produk McD lainnya.

- 47) Konsumen sangat mempertimbangkan pelayanan cepat, maka dari itu sebaiknya perusahaan menggunakan sistem dan karyawan yang handal untuk meminimalisir antrian konsumen
- 48) Variasi menu makanan menjadi hal penting bagi konsumen, maka dari itu perusahaan harus menyediakan menu makanan yang bervariasi dan juga menyesuaikan dengan selera konsumen Indonesia.
- 49) McDonald memiliki peluang besar untuk menjadi restoran cepat saji nomor satu di Indonesia, maka dari itu hal yang tepat untuk dilakukan adalah dengan menumbuhkan kepercayaan yang baik dalam masyarakat.

5.3.2 Penelitian Selanjutnya

- 1) Penelitian ini dapat dilakukan kembali dengan objek penelitian yang berbeda, misalnya tentang restoran cepat saji berbasis *facility*.
- 2) Penelitian ini dapat dilakukan kembali dengan menambahkan variabel lain, seperti variabel harga, loyalitas pelanggan ataupun citra merek agar dapat mengeksplorasi kemungkinan variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan.
- 3) Penelitian ini dapat dilakukan kembali dengan melakukan uji beda terhadap perusahaan pesaing yang beroperasi dengan cara yang sama yaitu restoran cepat saji.
- 4) Penelitian ini dapat dilakukan kembali dengan mengambil responden dengan konsumen asing yang akan memungkinkan tanggapan dari responden

mengenai kualitas pelayanan dan kualitas makanan akan berbeda dengan konsumen lokal.