

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan diperoleh sejumlah kesimpulan sebagai berikut :

1. Deskripsi dari lingkungan fisik Restoran Solaria Atmosphere Cabang Sky Dining Plaza Semanggi adalah restoran memiliki kebersihan lingkungan yang menambah estetika, warna yang memberikan atmosfir yang baik, furnitur yang sebagian dalam kondisi rusak, dekorasi ruangan yang terlihat menarik, suhu ruangan yang tidak membuat nyaman, keberadaan musik yang tidak disenangi konsumen, volume musik yang tidak diperdengarkan dengan sesuai, aroma makanan yang kurang memikat, pencahayaan yang tidak memungkinkan untuk melihat dengan jelas, pencahayaan yang kurang berkesan kekeluargaan, penataan ruangan yang menyulitkan pergerakan konsumen, penataan ruangan yang kurang memberikan ruangan cukup untuk konsumen, penampilan karyawan yang membuat pelanggan merasa kurang dihargai, jumlah karyawan yang memadai untuk melayani pelanggan, dan penampilan pelanggan lain yang membuat pelanggan merasa nyaman. Deskripsi dari respon emosi pelanggan Restoran Solaria Atmosphere Plaza Semanggi adalah pengaturan lingkungan fisik restoran membuat pelanggan

merasa senang, pengaturan lingkungan fisik restoran membuat pelanggan merasa nyaman, pengaturan lingkungan fisik restoran membuat pelanggan merasa terhibur, pengaturan lingkungan fisik restoran membuat pelanggan merasa puas, pengaturan lingkungan fisik restoran membuat pelanggan merasa ceria, pengaturan lingkungan fisik restoran membuat pelanggan merasa antusias, pengaturan lingkungan fisik restoran membuat pelanggan merasa terkejut dan pengaturan lingkungan fisik restoran membuat pelanggan merasa bersemangat. Deskripsi dari kecenderungan berperilaku konsumen Restoran Solaria Atmosphere Cabang Sky Dining Plaza Semanggi adalah adanya rencana pelanggan untuk kembali lagi, menghabiskan waktu lebih lama, membelanjakan uang lebih banyak dan merekomendasikan pada teman dan orang lain tentang restoran ini di masa yang akan datang.

2. Lingkungan fisik Restoran Solaria Atmosphere Cabang Sky Dining Plaza Semanggi memiliki pengaruh terhadap respon emosi pelanggannya. Hal ini ditunjukkan dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 pada pengujian regresi sederhana antara variabel lingkungan fisik dengan variabel respon emosi.
3. Respon emosi Restoran Solaria Atmosphere Cabang Sky Dining Plaza Semanggi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kecenderungan perilaku pelanggannya. Hal ini ditunjukkan dengan nilai signifikansi sebesar 0,001 pada pengujian regresi sederhana

antara variabel respon emosi dengan variabel kecenderungan berperilaku.

4. Lingkungan fisik Restoran Solaria Atmosphere Cabang Sky Dining Plaza Semanggi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kecenderungan perilaku pelanggannya. Hal ini ditunjukkan dengan nilai signifikansi sebesar 0,005 pada pengujian regresi sederhana antara variabel lingkungan fisik dengan variabel kecenderungan berperilaku.

5.2 Saran

5.2.1. Saran Operasional

Dari hasil penelitian yang telah dirangkum dalam kesimpulan, peneliti merekomendasikan sejumlah saran yang dapat membantu kelancaran operasional restoran dimasa yang akan datang, sebagai berikut :

1. Sebaiknya pihak restoran segera menyingkirkan atau mengganti furnitur yang rusak.
2. Sebaiknya pihak restoran mengatasi suhu yang tidak nyaman dengan menambah jumlah kipas angin dan AC di lingkungan restoran.
3. Sebaiknya pihak restoran lebih jeli lagi dalam memilih lagu-lagu yang akan diperdengarkan pada konsumen. Lagu yang seringkali diputar di radio dan disiarkan di acara-acara musik televisi dapat dijadikan acuan untuk mengetahui selera musik terkini.
4. Sebaiknya pihak restoran mengecek secara berkala kinerja peralatan audio (melakukan perbaikan atau penggantian jika menemui

kerusakan) dan melakukan pengaturan jarak antar pengeras suara di restoran secara terencana sehingga pengunjung di seantero ruangan dapat mendengar alunan musik secara merata.

5. Sebaiknya pihak restoran mempertimbangkan untuk merubah tatanan restoran *closed kitchen* selama ini menjadi *open kitchen* sehingga aroma makanan yang tersebar lebih memikat.
6. Sebaiknya pihak restoran mengatasi masalah ketidakjelasan penglihatan karena pencahayaan dengan menambah jumlah sumber cahaya yang ada.
7. Sebaiknya pihak restoran mengatasi masalah pencahayaan yang kurang berkernan kekeluargaan dengan mengganti lilin-lilin gelas yang digunakan untuk penerangan di malam hari dengan lampu-lampu listrik biasa.
8. Sebaiknya pihak restoran mengatasi masalah penataan ruang yang kurang dapat memfasilitasi keleluasaan bergerak konsumen dengan mengatur kembali susunan meja dan kursi terutama di koridor atau daerah yang sering dilalui orang.
9. Sebaiknya pihak restoran mengatasi masalah penataan ruangan yang kurang memberikan ruang cukup bagi konsumen dengan menata perabot dengan mempertimbangkan kapasitas ruangan itu sendiri. Jangan memaksakan memasukkan lebih banyak meja dan kursi untuk menampung tamu restoran yang datang padahal ruangan yang ada sudah penuh sesak dengan berbagai perabot.

10. Sebaiknya pihak restoran menstandarisasi penampilan karyawan hingga konsumen merasa dilayani sama rata dan tidak lagi merasa kurang dihargai.
11. Sebaiknya pihak restoran mengatasi perasaan tidak senang dengan lebih menyelami karakter konsumen sehingga dapat mengetahui selera tertentu yang disukai konsumennya.
12. Sebaiknya pihak restoran mengatasi perasaan terganggu dengan mengetahui bagaimana cara menempatkan diri diantara konsumennya.
13. Sebaiknya pihak restoran sesekali harus membuat inovasi-inovasi kreatif untuk menciptakan efek kejutan dan keceriaan sekaligus menghapus perasaan biasa-biasa saja.
14. Sebaiknya pihak restoran lebih sering melibatkan konsumen yang mengantuk pada hal-hal yang membuat mereka terjaga dan bersemangat; seperti menyapa dan menawarkan sesuatu misalnya membantu menyampaikan salam atau memutarakan musik favorit konsumen itu.
15. Sebaiknya pihak restoran mencari tahu lebih banyak lagi mengenai hal-hal yang membuat konsumen memiliki kecenderungan berperilaku yang positif terhadapnya. Cara yang paling mudah adalah dengan bekerjasama dengan pihak akademisi untuk melakukan penelitian komprehensif terkait kecenderungan berperilaku konsumen.

5.2.2. Saran Akademis

Peneliti menyadari bahwa penelitian ini masih memiliki banyak keterbatasan. Oleh karena itu, peneliti merekomendasikan sejumlah saran yang dapat digunakan untuk membantu penelitian sejenis dimasa yang akan datang, sebagai berikut :

1. Sebaiknya peneliti dimasa yang akan datang memperbanyak jumlah responden. Dengan memperbanyak jumlah responden penelitian, diharapkan penelitian mendatang akan lebih merepresentasikan demografi konsumen yang sebenarnya. Dengan mengetahui demografi konsumen yang mendekati sebenarnya, berbagai generalisasi yang ditarik akan lebih tepat.
2. Sebaiknya peneliti yang akan datang menambah jumlah pertanyaan mengenai responden untuk mengetahui latar belakang responden penelitian lebih rinci.
3. Sebaiknya peneliti yang akan datang mengganti pertanyaan mengenai pendapatan perbulan dengan pengeluaran per bulan. Hal ini untuk menghindari keengganan responden untuk menjawab pertanyaan tersebut dengan jujur dan juga menghindari kerancuan ketika menarik generalisasi tertentu.
4. Sebaiknya peneliti di masa yang akan datang memasukkan unsur alat jamuan (*dining equipment*) dalam dimensi lingkungan fisik. Unsur alat jamuan belum dimasukkan ke

dimensi lingkungan fisik dalam penelitian ini karena peneliti menganggap pada sebuah restoran keluarga tidak perlu sampai ditanyakan tata jamuan standar restoran kalangan atas. Akan tetapi, untuk mendapatkan informasi yang lebih kongkrit dan utuh tentang lingkungan fisik sebaiknya pada penelitian yang akan datang unsur alat jamuan tetap dimasukkan, meskipun sedikit disesuaikan agar lebih merepresentasikan standar tata jamuan untuk sebuah restoran keluarga.

5. Sebaiknya peneliti di masa yang akan datang memperhatikan pemilihan objek penelitian. Penelitian berikutnya bebas memilih menambah objek penelitian meliputi beberapa restoran dibawah nama Solaria, atau hanya meneliti satu Restoran Solaria spesifik yang ada di tempat tertentu seperti pada penelitian ini. Peneliti sendiri termasuk pelanggan setia Restoran Solaria yang kerap datang ke cabang restoran tersebut yang kebetulan ditemui ketika melakukan wisata pelesiran. Setiap cabang Restoran Solaria yang pernah dikunjungi peneliti memiliki desain tata ruang yang unik. Oleh karena itu, cabang lain restoran ini juga sama menariknya untuk diteliti lebih lanjut pengaruh lingkungan fisiknya.