

BAB V

KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan kajian teoretik dan deskripsi hasil penelitian yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan

Terdapat hubungan yang positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan restoran *Mujigae Green Pramuka Square* pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas pelayanan sebesar 27,8% dan sisanya 72,2% ditentukan oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti. Diketahui bahwa nilai koefisien korelasi antara variabel kualitas pelayanan (X_1) terhadap kepuasan pelanggan (Y) sebesar 0,528 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ yang berarti terdapat korelasi yang signifikan. Sedangkan, persamaan regresi $\hat{Y} = 42,709 + 0,538 X_1$. Koefisien X_1 bernilai positif artinya terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan. Hal tersebut menjelaskan bahwa semakin meningkat kualitas pelayanan maka semakin meningkat pula kepuasan pelanggan.

2. Lokasi dengan Kepuasan Pelanggan

Terdapat hubungan yang positif antara lokasi dengan kepuasan pelanggan restoran *Mujigae Green Pramuka Square* pada mahasiswa Fakultas Ekonomi di Universitas Negeri Jakarta. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas

produk sebesar 25,4% dan sisanya 74,6% ditentukan oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti. Diketahui bahwa nilai koefisien korelasi antara variabel lokasi (X_2) terhadap kepuasan pelanggan (Y) sebesar 0,504 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ yang berarti terdapat korelasi yang signifikan. Sedangkan, persamaan regresi $\hat{Y} = 44,353 + 0,669 X_2$. Koefisien X_2 bernilai positif artinya terdapat pengaruh antara lokasi dengan kepuasan pelanggan. Hal tersebut menjelaskan bahwa semakin meningkat kualitas produk maka semakin meningkat pula kepuasan pelanggan.

3. Kualitas Pelayanan dan Lokasi dengan Kepuasan Pelanggan

Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan lokasi dengan kepuasan pelanggan restoran *Mujigae Green Pramuka Square* pada mahasiswa Fakultas Ekonomi di Universitas Negeri Jakarta yaitu 35,1% sedangkan sisanya 64,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Diketahui bahwa nilai koefisien korelasi antara variabel kualitas pelayanan (X_1) terhadap kepuasan pelanggan (Y) sebesar 0,528, artinya terdapat korelasi yang signifikan antara variabel yang dihubungkan. Selain itu, nilai koefisien korelasi antara variabel lokasi (X_2) terhadap kepuasan pelanggan (Y) sebesar 0,504. Sedangkan, persamaan regresi berganda $\hat{Y} = 27,484 + 0,371 X_1 + 0,418 X_2$. Dari model persamaan regresi berganda di atas dapat diinterpretasikan bahwa, apabila kualitas pelayanan (X_1) mengalami peningkatan sebesar 1 poin, maka kepuasan pelanggan (Y) akan meningkat sebesar 0,371 pada konstanta sebesar 27,484.

Sementara itu, apabila lokasi (X_2) mengalami peningkatan sebesar 1 poin maka kepuasan pelanggan (Y) akan meningkat sebesar 0,418 pada konstanta 27,484.

B. Implikasi

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan, hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan lokasi adalah salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan dan lokasi juga berpengaruh positif dan signifikan dengan kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini sesuai dengan hipotesis yang diajukan.

Berdasarkan hasil analisis pengolahan data, rata-rata hitung skor masing-masing indikator dari variabel kepuasan pelanggan terlihat bahwa indikator yang memiliki skor tertinggi adalah indikator setia, yaitu sebesar 26,01%. Selanjutnya, indikator membicarakan hal-hal baik tentang restoran sebesar 25,60%. Kemudian, indikator tidak perhatian terhadap merk pesaing sebesar 24,52%. Dan yang terakhir indikator membeli kembali sebesar 23,87%.

Implikasi dari penelitian ini, yaitu restoran *Mujigae Green Pramuka Square* dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan lokasi untuk dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Hal yang perlu dilakukan oleh pihak *Mujigae Green Pramuka Square* adalah dengan menaruh perhatian lebih besar pada indikator yang rendah dan melakukan perbaikan-perbaikan untuk ke depannya, seperti indikator terendah variabel kepuasan pelanggan adalah membeli kembali. Pada variabel kualitas pelayanan indikator terendahnya adalah kebutuhan pelanggan pada

dimensi empati. Sementara itu, pada variabel lokasi indikator terendahnya adalah fokus strategik dengan indikator yaitu penawaran jasa yang hampir sama di banyak lokasi restoran.

Selain itu, restoran *Mujigae Green Pramuka Square* juga harus mempertahankan indikator yang mempunyai skor tertinggi agar tercapai tinginya rasa kepuasan pelanggan, seperti pada variabel kualitas pelayanan dimensi tertingginya adalah jaminan dan kepastian dan pada variabel lokasi indikator tertingginya adalah penawaran jasa yang hampir sama di banyak lokasi restoran yang terdapat pada dimensi fokus strategi.

C. Saran

Berdasarkan kesimpulan dan implikasi yang dikemukakan di atas, maka peneliti memiliki beberapa saran yang mungkin dapat bermanfaat dalam meningkatkan kepuasan pelanggan restoran *Mujigae Green Pramuka Square*, antara lain:

1. Restoran *Mujigae Green Pramuka Square* sebagai pelopor restoran cepat saji ala *Korea* harus lebih meningkatkan kualitas pelayanan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Dengan begitu, dapat memberikan rasa kepuasan bagi pelanggan terhadap restoran *Mujigae Green Pramuka Square*.

2. Restoran *Mujigae Green Pramuka Square* sebaiknya membuat restoran lebih menarik dan khas yang berbeda dengan restoran sejenis, sehingga tercipta pengalaman yang spesial dan merasakan kepuasan.
3. Restoran *Mujigae Green Pramuka Square* sebagai restoran cepat saji sebaiknya melaksanakan rencana kegiatan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan lokasi dengan kepuasan pelanggan restoran *Mujigae Green Pramuka Square*, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.