

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. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas makanan dengan kepuasan pelanggan McDonald's Arion Mall pada mahasiswa Universitas Negeri Jakarta. Hal tersebut menjelaskan bahwa semakin tinggi kualitas makanan yang dimiliki McDonald's Arion Mall maka semakin meningkat pula kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas makanan sebesar 95,9% sedangkan 4,1% sisanya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti.
2. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara persepsi nilai dengan kepuasan pelanggan McDonald's Arion Mall pada mahasiswa Universitas Negeri Jakarta. Hal tersebut menjelaskan bahwa semakin tinggi persepsi nilai yang dimiliki McDonald's Arion Mall maka semakin meningkat pula kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh persepsi nilai sebesar 96,1% sedangkan 3,9% sisanya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti.

B. Implikasi

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan, hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas makanan dan persepsi nilai adalah beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Kualitas makanan dan persepsi nilai berhubungan positif dan signifikan dengan kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini sesuai dengan hipotesis yang diajukan.

Berdasarkan hasil rata-rata hitung skor masing-masing indikator dari variabel kualitas makanan terlihat bahwa indikator yang memiliki skor tertinggi adalah indikator makanan yang berkualitas yaitu sebesar 35%, Sedangkan yang memiliki skor terendah adalah indikator kualitas rasa yang lezat yaitu sebesar 32,1%. Implikasi dari penelitian ini adalah McDonald's Arion Mall perlu meningkatkan kualitas makanan dengan menaruh perhatian lebih kepada indikator yang terendah yaitu kualitas rasa yang lezat dan melakukan perbaikan-perbaikan kedepannya.

Selanjutnya, hasil rata-rata hitung skor masing-masing indikator dari variabel persepsi nilai terlihat bahwa indikator yang memiliki skor tertinggi adalah indikator nilai positif terhadap produk/jasa yaitu sebesar 34%. Sedangkan yang memiliki skor terendah adalah indikator kinerja suatu produk dibandingkan dengan ekspektasi 32,7%. Implikasi dari penelitian ini adalah McDonald's Arion Mall perlu meningkatkan persepsi nilai dengan menaruh perhatian lebih kepada indikator yang terendah yaitu kinerja suatu produk dibandingkan dengan ekspektasi dan melakukan perbaikan-perbaikan kedepannya

C. Saran

Berdasarkan kesimpulan dan implikasi yang dikemukakan di atas, maka peneliti memiliki beberapa saran yang mungkin dapat bermanfaat dalam

meningkatkan kepuasan pelanggan McDonald's Arion Mall pada mahasiswa Universitas Negeri Jakarta, antara lain:

1. Diketahui indikator terendah pada variabel kepuasan pelanggan yaitu hasil evaluasi yang menyenangkan dengan persentase 31,20%. Hal ini menandakan hasil evaluasi atau penilaian McDonald's Arion Mall kurang menyenangkan bagi pelanggan. Peneliti menyarankan seharusnya McDonald's Arion Mall lebih meningkatkan pelayanan dan produk nya lagi agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.
2. Diketahui indikator terendah pada variabel kualitas makanan yaitu kualitas rasa yang lezat dengan persentase 32,10%. Hal ini menandakan kualitas makanan McDonald's Arion Mall kurang memiliki rasa yang lezat bagi pelanggan. Peneliti menyarankan seharusnya McDonald's Arion Mall lebih meningkatkan cita rasa produknya agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.
3. Diketahui indikator terendah pada variabel persepsi nilai yaitu kinerja suatu produk dibandingkan dengan ekspektasi dengan persentase 32,70%. Hal ini menandakan produk McDonald's Arion Mall kurang sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Peneliti menyarankan seharusnya McDonald's Arion Mall lebih meningkatkan kualitas dan kuantitas produk agar dapat sesuai dengan ekspektasi dan meningkatkan kepuasan pelanggan.
4. Bagi para peneliti yang ingin meneliti mengenai kepuasan pelanggan McDonald's Arion Mall, diharapkan meneliti faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan McDonald's Arion Mall agar penelitian selanjutnya dapat lebih bermanfaat dan menambah pengetahuan mengenai kepuasan pelanggan McDonald's Arion Mall.