

## **BAB 5**

### **KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan kajian teoretik dan deskripsi hasil penelitian yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara lingkungan fisik dan nilai yang dirasakan terhadap kepuasan pelanggan KFC Arion Mall pada mahasiswa Universitas Negeri Jakarta yaitu 35,2% sedangkan sisanya 64,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Persamaan regresi berganda  $\hat{Y} = 33,887 + 0,267 X_1 + 0,345 X_2$ . Dari model persamaan regresi berganda di atas dapat diinterpretasikan bahwa, apabila lingkungan fisik ( $X_1$ ) mengalami peningkatan sebesar 1 poin, maka kepuasan pelanggan ( $Y$ ) akan meningkat sebesar 0,267 pada konstanta sebesar 33,887. Sementara itu, apabila nilai yang dirasakan ( $X_2$ ) mengalami peningkatan sebesar 1 poin maka kepuasan pelanggan ( $Y$ ) akan meningkat sebesar 0,345 pada konstanta 33,887.

#### **1. Lingkungan Fisik dengan Kepuasan Pelanggan**

Terdapat hubungan yang positif antara lingkungan fisik terhadap kepuasan pelanggan KFC Arion Mall pada Universitas Negeri Jakarta. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh lingkungan fisik sebesar 21,4% sedangkan sisanya 78,6% dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti. Persamaan regresi  $\hat{Y} = 48.059 + 0,314 X_1$ . Koefisien  $X_1$  bernilai positif artinya terdapat pengaruh antara lingkungan fisik dengan kepuasan pelanggan. Hal tersebut menjelaskan bahwa semakin meningkat lingkungan fisik maka semakin meningkat pula kepuasan pelanggan.

## 2. Nilai yang Dirasakan dengan Kepuasan Pelanggan

Terdapat hubungan yang positif antara nilai yang dirasakan terhadap kepuasan pelanggan KFC Arion *Mall* pada Universitas Negeri Jakarta. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh nilai yang dirasakan sebesar 20,3% sedangkan sisanya 79,7% dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti. Persamaan regresi  $\hat{Y} = 46,376 + 0,411 X_2$ . Koefisien  $X_2$  bernilai positif artinya terdapat pengaruh antara nilai yang dirasakan dengan kepuasan pelanggan. Hal tersebut menjelaskan bahwa semakin meningkat nilai yang dirasakan maka semakin meningkat pula kepuasan pelanggan.

### B. Implikasi

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan, hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa lingkungan fisik dan nilai yang dirasakan adalah salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. lingkungan fisik dan nilai yang dirasakan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap 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 membeli lebih banyak produk sebesar 25,13%. Selanjutnya, tidak banyak memberi perhatian pada merek pesaing sebesar 25,04%, indikator membicarakan hal-hal yang menyenangkan tentang perusahaan dan produk-produknya sebesar 24,97%, indikator menawarkan produk-produk perusahaan sebesar 24,86%.

Implikasi dari penelitian ini, yaitu KFC Arion *Mall* dapat meningkatkan lingkungan fisik dan nilai yang dirasakan untuk dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Hal yang perlu dilakukan oleh pihak KFC Arion *Mall* adalah dengan menaruh perhatian lebih besar pada indikator yang rendah dan melakukan perbaikan- perbaikan untuk ke depannya, seperti indikator terendah variabel kepuasan pelanggan adalah menawarkan produk-produk perusahaan. Pada variabel lingkungan fisik indikator terendahnya adalah dimensi ruang dan tata

letak degan indikator ruang dan tata letak sebesar 14,14% . Pada nilai yang dirasakan indikator terendahnya adalah indikator *emotional value* sebesar 24,79%. Selain itu, KFC Arion Mall sebagai produsen juga harus mempertahankan indikator yang mempunyai skor tertinggi sehingga dapat mencapai kepuasan pelanggan yang maksimal.

### C. Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan pada pengalaman langsung peneliti dalam proses penelitian ini, ada beberapa keterbatasan yang dialami dan dapat menjadi beberapa faktor yang agar dapat untuk lebih diperhatikan bagi peneliti-peneliti yang akan datang dalam lebih menyempurnakan penelitiannya karena penelitian ini sendiri tentu memiliki kekurangan yang perlu terus diperbaiki dalam penelitian-penelitian kedepannya. Beberapa keterbatasan dalam penelitian tersebut, antara lain:

1. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan KFC Arion Mall dalam penelitian ini hanya terdiri dari dua variabel, yaitu lingkungan fisik dan nilai yang dirasakan. Sedangkan masih banyak faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.
2. Faktor lain yang menjadi keterbatasan dalam penelitian ini adalah populasi penelitian ini merupakan mahasiswa Universitas Negeri Jakarta yang pernah mengunjungi KFC Arion Mall dalam enam bulan terakhir.
3. Keterbatasan selanjutnya adalah metode penelitian dan teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah metode survei melalui daring karena tidak memungkinkan untuk melakukan survei secara langsung dan teknik analisis data regresi linier berganda.
4. Masih terdapat jawaban kuesioner yang tidak konsisten menurut pengamatan peneliti. Karena terdapat pernyataan kuesioner yang cenderung terlalu panjang sehingga terjadi tidak konsisten terhadap jawaban kuesioner.

#### **D. Rekomendasi bagi Penelitian Selanjutnya**

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan, maka rekomendasi penelitian ini ditunjukkan kepada pihak-pihak yang terkait yaitu, pada perusahaan KFC dan peneliti selanjutnya sebagai berikut:

##### **1. Bagi Perusahaan KFC**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa lingkungan fisik dan nilai yang dirasakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, rekomendasi penelitian ini bagi perusahaan KFC antara lain:

- a. KFC Arion Mall seharusnya melakukan kegiatan efektif yang dapat meningkatkan lingkungan fisik dan nilai yang dirasakan pelanggan, maka semakin tinggi pula kepuasan pelanggan terhadap KFC Arion Mall, hal ini dapat dilihat dari indikator kepuasan pelanggan dengan skor terendah yaitu menawarkan produk-produk perusahaan sebesar 24,86% dan mempertahankan indikator dengan skor tertinggi yaitu membeli lebih banyak produk sebesar 25,13% .
- b. KFC Arion Mall seharusnya meningkatkan kualitas lingkungan fisik dengan indikator yang memiliki skor terendah yaitu ruang dan tata letak sebesar 14,14% serta meningkatkan indikator tertinggi yaitu *ambient condition* (kondisi lingkungan) dengan indikator pencahayaan, musik, atmosfer, suhu, aroma dan kualitas udara sebesar 43,3%. Sehingga, hal ini dapat meningkatkan kepuasan pelanggan KFC Arion Mall.
- c. KFC Arion Mall seharusnya dapat meningkatkan indikator terendah nilai yang dirasakan pelanggan yaitu indikator *emotional value* sebesar 24,79% dan mempertahankan indikator yang memiliki skor tertinggi adalah *value of money* sebesar 25,49%. Sehingga, hal ini dapat meningkatkan kepuasan pelanggan pada KFC Arion Mall.

## 2. Bagi Penelitian Selanjutnya

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel lingkungan fisik dan nilai yang dirasakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, rekomendasi penelitian ini bagi penelitian selanjutnya antara lain:

- a. Pada penelitian ini hanya menguji tiga variabel yaitu yaitu lingkungan fisik dan nilai yang dirasakan pada kepuasan pelanggan KFC Arion Mall, sehingga pada penelitian selanjutnya direkomendasikan untuk dapat menambah variabel lainnya, hal ini didasari oleh kepuasan pelanggan ditentukan oleh lingkungan fisik sebesar 21,4% sedangkan sisanya 78,6% dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dan kepuasan pelanggan ditentukan oleh nilai yang dirasakan sebesar 20,3% sedangkan sisanya 79,7% dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti.
- b. Pada penelitian ini pemilihan populasi hanya pada mahasiswa Universitas Negeri Jakarta dan teknik pengambilan sampel dilakukan secara purposive sampling, sehingga pada penelitian selanjutnya direkomendasikan untuk dapat memperluas populasi penelitian yang mencakup mahasiswa di Jakarta.
- c. Pada penelitian ini menggunakan metode survei dan teknik analisis data regresi linier berganda, sehingga pada penelitian selanjutnya direkomendasikan untuk dapat menggunakan metode penelitian dan teknik analisis data yang lebih beragam dan sesuai dengan penelitian yang dilakukan.
- d. Agar mendapatkan suatu model penelitian yang baik dengan didukung oleh teori yang kuat pada penelitian selanjutnya direkomendasikan untuk lebih memperbanyak referensi penelitian yang mampu mendukung topik yang diteliti.