

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 terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas makanan dan kewajaran harga terhadap kepuasan konsumen pada pengunjung restoran Es Teler 77 yaitu 26,3% sedangkan sisanya 73,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Persamaan regresi berganda $\hat{Y} = 6,322 + 0,301 X_1 + 0,322 X_2$. Dari model persamaan regresi berganda di atas dapat diinterpretasikan bahwa, apabila kualitas makanan (X_1) mengalami peningkatan sebesar 1 poin, maka keputusan pembelian (Y) akan meningkat sebesar 0,301 pada konstanta sebesar 6,322. Sementara itu, apabila kewajaran harga (X_2) mengalami peningkatan sebesar 1 poin maka kepuasan konsumen(Y) akan meningkat sebesar 0,322 pada konstanta 6,322.

1. Kualitas Makanan Dengan Kepuasan Konsumen

Terdapat pengaruh yang positif antara kualitas makanan terhadap kepuasan konsumen pada pengunjung restoran Es Teler 77. Kepuasan konsumen ditentukan oleh kualitas makanan sebesar 16,3% dan sisanya 83,7% ditentukan oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti. Persamaan regresi $\hat{Y} = 6.322 + 0,301 X_1$. Koefisien X_1 bernilai positif artinya terdapat pengaruh antara kualitas makanan dengan kepuasan konsumen. Hal tersebut menjelaskan bahwa semakin meningkat kualitas makanan maka semakin meningkat pula kepuasan konsumen.

2. Kewajaran Harga Dengan Kepuasan Konsumen

Terdapat pengaruh yang positif antara kewajaran harga terhadap kepuasan konsumen pada pengunjung restoran Es Teler 77. Kepuasan konsumen ditentukan oleh kewajaran harga sebesar 18,2% dan sisanya 81,8% ditentukan oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti. Persamaan regresi $\hat{Y} = 6.322 + 0,333 X_2$. Koefisien X_2 bernilai positif artinya terdapat pengaruh antara kewajaran harga dengan kepuasan konsumen. Hal tersebut menjelaskan bahwa semakin meningkat kewajaran harga maka semakin meningkat pula kepuasan konsumen.

B. Implikasi

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

Implikasi dari penelitian ini, yaitu restoran Es Teler 77 dapat meningkatkan kualitas makanan dan kewajaran harga untuk dapat meningkatkan kepuasan konsumen. Hal yang perlu dilakukan oleh pihak restoran Es Teler 77 dengan menaruh perhatian lebih besar pada indikator yang rendah dan melakukan perbaikan-perbaikan untuk ke depannya, seperti memberikan harga promo yang menarik kepada konsumen, dan menyajikan makan dengan tampilan yang unik dan menarik minat konsumen. Sehingga dapat mencapai kepuasan konsumen yang maksimal.

C. Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang diantaranya adalah:

1. Jumlah responden yang berjumlah 150 dirasa masih kurang untuk menggambarkan penelitian, kemudian responden yang didapat juga kurang heterogen karena kebanyakan responden berusia antara 20-22 tahun.
2. Terdapat kendala yang bersifat situasional yaitu pengisian kuesioner yang dapat mempengaruhi jawaban responden, seperti jawaban dari responden tidak jujur dan kurang telitinya responden dalam membaca pernyataan di dalam kuesioner dikarenakan kurangnya keaktifan peneliti dalam mengontrol responden.
3. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen pada restoran Es Teler 77 dalam penelitian ini hanya terdiri dari dua variabel, yaitu kualitas makanan dan kewajaran harga. Sedangkan masih banyak faktor lain yang mempengaruhi kepuasan konsumen.

D. Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan baik penelitian terdahulu maupun penelitian saat ini, maka peneliti memberikan saran yang mungkin dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan. Adapun saran-saran yang diberikan peneliti sebagai bahan pertimbangan untuk penelitian selanjutnya antara lain:

1. Saran Bagi Restoran

Berdasarkan hasil penelitian, konsumen merasa bahwa harga yang dikeluarkan tidak sebanding dengan kualitas makanan yang didapatkan pada restoran Es Teler 77. Konsumen memiliki harapan untuk mendapatkan kualitas lebih dari apa yang konsumen sudah korbankan seperti harga atau biaya. Oleh karena itu, sudah seharusnya apabila restoran Es Teler 77 mampu memberikan kualitas yang mampu melebihi harapan konsumen. Untuk memberikan kualitas lebih tersebut dapat dilakukan dengan cara memberikan kualitas sajian yang mampu memuaskan pelanggan dengan meningkatkan rasa, tampilan dan kebersihan sajian. Restoran Es

Teler 77 juga dapat meningkatkan kewajaran harga dengan memberikan promo pembelian satu gratis satu atau dengan memberikan promo dengan hadiah yang menarik. Selain kualitas sajian, restoran Es Teler 77 dapat memberikan kualitas layanan yang sangat baik. Beberapa cara yang dapat dilakukan restoran Es Teler 77 untuk meningkatkan kualitas layanan adalah dengan memberikan fasilitas fisik yang terbaru, kebersihan restoran, karyawan yang cepat dan tanggap dengan kebutuhan konsumen, karyawan yang selalu ramah dan sopan serta jam operasional yang nyaman bagi pelanggan. Ketika restoran es Teler 77 mampu memberikan kualitas yang melebihi harapan konsumen maka konsumen akan puas dan meningkatkan probabilitas konsumen untuk kembali mengunjungi restoran Es Teler 77.

2. Saran bagi Penelitian yang akan Datang

- a. Pada penelitian ini hanya menguji tiga variabel yaitu kualitas makanan, kewajaran harga dan kepuasan konsumen pada restoran Es Teler 77 sehingga pada penelitian selanjutnya di rekomendasikan untuk dapat menambah variabel lainnya.
- b. Pada penelitian ini pemilihan populasi hanya pada pengunjung restoran Es Teler 77 yang berdomisili di Jabodetabek dan teknik pengambilan sampel dilakukan secara purposive sampling, sehingga pada penelitian selanjutnya direkomendasikan untuk dapat memperluas populasi penelitian yang mencakup lebih luas.
- 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.
- e. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengkaji ulang penelitian saat ini dan penelitian sebelumnya dengan menggunakan variabel-variabel lain misalnya kualitas makanan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen seperti hasil penelitian Jin, N., Lee, S., & Huffman, L. Selain itu penelitian selanjutnya dapat menggunakan sampel yang lebih besar dan menambah jumlah indikator dengan tujuan agar lebih mengeksplorasi hasil penelitian dan meminimalisir kemungkinan adanya hasil yang tidak signifikan antar variabel.