

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 hubungan yang positif dan signifikan antara lingkungan fisik dan kualitas makanan terhadap kepuasan pelanggan restoran Fish Street cabang Tebet di Jakarta yaitu 78,0% sedangkan sisanya 22,0% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Persamaan regresi berganda $\hat{Y} = 22,526 + 0,204 X_1 + 0,164 X_2$. 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 0,204 pada konstanta sebesar 22,526. Sementara itu, apabila kualitas makanan (X_2) mengalami peningkatan sebesar 1 poin maka kepuasan pelanggan (Y) akan meningkat sebesar 0,164 pada konstanta 22,526.

1. Lingkungan Fisik dengan Kepuasan Pelanggan

Terdapat pengaruh yang positif antara lingkungan fisik terhadap kepuasan pelanggan restoran Fish Street cabang Tebet di Jakarta. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh lingkungan fisik sebesar 75,4% sedangkan 24,6% sisanya ditentukan oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti. Persamaan regresi $\hat{Y} = 23,574 + 0,351 X_1$. Koefisien X_1 bernilai positif artinya terdapat pengaruh antara lingkungan fisik dengan kepuasan pelanggan. Hal tersebut menjelaskan bahwa semakin meningkat lingkungan fisik sebuah restoran maka semakin meningkat pula kepuasan pelanggan.

2. Kualitas Makanan dengan Kepuasan Pelanggan

Terdapat pengaruh yang positif antara kualitas makanan terhadap kepuasan pelanggan restoran Fish Street cabang Tebet di Jakarta. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas makanan sebesar 73,8% sedangkan 26,2% sisanya ditentukan oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti. Persamaan regresi $\hat{Y} = 23,120 + 0,354 X_2$. Koefisien X_2 bernilai positif artinya terdapat pengaruh antara kualitas makanan dengan kepuasan pelanggan. Hal tersebut menjelaskan bahwa semakin meningkat kualitas makanan sebuah restoran maka semakin meningkat pula kepuasan pelanggan.

B. Implikasi

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan, hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa lingkungan fisik dan kualitas makanan adalah salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Lingkungan fisik dan kualitas makanan 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 *interesting experience* sebesar 33,35%. Selanjutnya, indikator *satisfied with restaurant* sebesar 33,33% dan yang memiliki skor terendah adalah indikator *puts me in good mood* sebesar 33,32%.

Implikasi dari penelitian ini, yaitu restoran Fish Street Tebet dapat meningkatkan lingkungan fisik dan kualitas makanan untuk dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Hal yang perlu dilakukan oleh pihak restoran Fish Street Tebet adalah dengan menaruh perhatian lebih besar pada indikator yang rendah dan melakukan perbaikan-perbaikan untuk ke depannya, seperti indikator terendah variabel kepuasan pelanggan adalah *puts me in good mood*. Pada variabel lingkungan fisik indikator terendahnya adalah *well-dressed*

employees. Pada kualitas makanan indikator terendahnya adalah *fresh and hot food* yaitu sebesar 14,01%.

Selain itu, restoran Fish Streat Tebet 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 restoran Fish Streat
dalam penelitian ini hanya terdiri dari dua variabel, yaitu lingkungan fisik dan kualitas makanan. Sedangkan masih banyak faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.
2. Faktor lain yang menjadi keterbatasan dalam penelitian ini adalah populasi

penelitian ini merupakan pelanggan yang pernah mengunjungi restoran Fish Street Tebet minimal 2 kali dalam enam bulan terakhir.

3. Keterbatasan selanjutnya adalah metode penelitian dan teknik analisis data

yang digunakan pada penelitian ini adalah metode survei dan teknik analisis data regresi linier berganda.

4. Masih terdapat jawaban kuesioner yang tidak konsisten menurut pengamatan peneliti. Karena responden yang cenderung kurang teliti terhadap pernyataan yang ada 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 restoran Fish Street Tebet dan peneliti selanjutnya sebagai berikut:

1. Restoran Fish Street Tebet

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel lingkungan fisik dan kualitas makanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, rekomendasi penelitian ini antara lain:

- a. Restoran Fish Street Tebet seharusnya melakukan kegiatan efektif yang dapat meningkatkan lingkungan fisik dan kualitas makanan yang restoran lakukan, seperti menyediakan desain

interior dan eksterior yang menarik dan memperhatikan fasilitas restoran serta menjaga kualitas rasa yang sesuai, menyajikan makanan dengan suhu yang sesuai dengan cita rasa pelanggan dan meningkatkan keaneka ragaman variasi menu masakan. Maka semakin tinggi pula kepuasan pelanggan restoran Fish Street Tebet.

- b. Restoran Fish Street Tebet seharusnya menyediakan lingkungan fisik yang sesuai dengan target pemasarannya, seperti memberikan desain interior dan eksterior yang menarik supaya pelanggan lebih nyaman selama berada di restoran dan memperhatikan fasilitas yang ada di Restoran Fish Street Tebet. Sehingga, hal ini dapat meningkatkan kepuasan pelanggan restoran Fish Street Tebet.
- c. Restoran Fish Street seharusnya meningkatkan kualitas makanan yang baik untuk menjangkau target pemasarannya seperti harus menjaga kualitas rasa yang sesuai, menyajikan makanan dengan suhu yang sesuai dengan cita rasa pelanggan dan keaneka ragaman variasi menu masakan harus ditingkatkan lagi. Sehingga, hal ini dapat meningkatkan kepuasan pelanggan restoran Fish Street Tebet.

2. Bagi Penelitian Selanjutnya

- a. Pada penelitian ini hanya menguji dua variabel yaitu yaitu lingkungan fisik dan kualitas makanan pada kepuasan pelanggan

restoran Fish Streat Tebet, sehingga pada penelitian selanjutnya direkomendasikan untuk dapat menambah variabel lainnya.

- a. Pada penelitian ini pemilihan populasi hanya pada pelanggan yang pernah mengunjungi restoran Fish Streat Tebet minimal 2 kali dalam enam bulan terakhir dan teknik pengambilan sampel dilakukan secara *purposive sampling*, sehingga pada penelitian selanjutnya direkomendasikan untuk dapat memperluas populasi penelitian yang mencakup pelanggan restoran Fish Streat Tebet.
- b. 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.
- c. 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.