

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Perkembangan bisnis kuliner di Indonesia sedang berkembang pesat dikarenakan makanan dan minuman menjadi kebutuhan utama dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari hidup manusia. Sekarang ini, di kalangan anak muda yang memiliki gaya hidup mewah dan cenderung lebih banyak menghabiskan waktu di luar rumah serta lebih menyukai sesuatu hal yang bersifat praktis dan mudah. Dengan demikian mereka memilih restoran cepat saji sebagai tempat untuk sekedar berkumpul dengan teman-temannya dan untuk memenuhi kebutuhan pangan mereka ketika berada di luar rumah.

Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai kualitas pelayanan (*service quality*) dan kualitas makanan (*kualitas makanan*) sebagai variabel *independen*, kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) sebagai variabel *independen* dan variabel *dependen* atau bias disebut variabel *intervening*, dan niat perilaku (*behavioral intention*) sebagai variabel *dependen*. Berdasarkan dengan penjabaran tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Makanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Niat Perilaku Pelanggan Solaria”.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif. Uji hipotesis pada penelitian ini menggunakan *Structural Equation Modelling* (SEM). Pada penelitian ini, yang menjadi target populasi adalah Pelanggan Solaria. Metode *sampling* yang digunakan pada penelitian ini adalah *purposive sampling*. Batasan *purposive sampling* ini adalah pelanggan Solaria yang mengunjungi restoran solaria minimal 2 (dua) kali selama tahun 2020. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan data primer.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan kuesioner dengan skala *Likert*. Peneliti mengambil skala *Likert* genap dengan pilihan enam, kegunaan dari skala *Likert* enam ini agar responden tidak memberikan jawaban netral yang dapat membuat peneliti tidak memperoleh informasi. Peneliti menggunakan SEM (*Structural Equation Modeling*) dengan perangkat lunak yang digunakan yaitu AMOS dan SPSS untuk melakukan pengolahan dan analisis data. Uji validitas kuesioner dalam penelitian peran kualitas pelayanan dan kualitas makanan dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan dan niat perilaku menggunakan program SPSS versi 25. Uji reliabilitas pada kuesioner dilakukan dengan menggunakan metode *Cronbach's Alpha*. Analisis dalam penelitian ini menggunakan SEM (*Structural Equation Modelling*) atau Permodelan Persamaan Struktural.

1. Hipotesis pertama yang menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan (*Customer satisfaction*) Diterima. Karena hasil pengujian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) berpengaruh positif terhadap

Kepuasan Pelanggan (*Customer satisfaction*). Sehingga dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) merupakan penyebab timbulnya Kepuasan Pelanggan (*Customer satisfaction*). Kesimpulan tersebut berdasarkan pada nilai C.R sebesar $4.662 \geq 1.967$ dan P sebesar $0.022 \leq 0.05$ pada *Regression Weights* serta nilai *estimate standardized regression weights* menunjukkan pengaruh sebesar 0.350.

2. Hipotesis kedua yang menyatakan bahwa Kualitas Makanan (*Food Quality*) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction*) Diterima. Karena hasil pengujian menunjukkan bahwa Kualitas Makanan (*Food Quality*) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction*). Sehingga dapat diambil kesimpulan jika Kualitas Makanan (*Food Quality*) merupakan penyebab timbulnya Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction*). Kesimpulan tersebut berdasarkan pada nilai C.R sebesar $2.295 \geq 1.967$ dan P sebesar $0.000 \leq 0.05$ pada *Regression Weights* serta nilai *estimate standardized regression weights* menunjukkan pengaruh sebesar 0.195.

3. Hipotesis ketiga yang menyatakan bahwa Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction*) berpengaruh positif terhadap Niat Perilaku (*Behavioral Intention*) Diterima. Karena hasil pengujian menunjukkan bahwa Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Niat Perilaku (*Behavioral Intention*). Sehingga dapat diambil kesimpulan jika Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction*)

merupakan penyebab timbulnya Niat Berperilaku (*Behavioral Intention*). Kesimpulan tersebut berdasarkan pada nilai C.R sebesar $3.654 \geq 1.967$ dan P sebesar $0.000 \leq 0.05$ pada *Regression Weights* serta nilai *estimate standardized regression weights* menunjukkan pengaruh sebesar 0.247.

B. Implikasi

Dari penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel X pada penelitian ini memiliki pengaruh yang positif terhadap variabel Y, dan variabel Y memiliki pengaruh positif terhadap variabel Z, namun pada hasil analisis deskriptif terdapat beberapa implikasi manajerial yang dapat di perbaiki yaitu:

a. Variabel Niat Perilaku atau *Behavioral Intention* (Z)

Pada variabel Niat Perilaku (*Behavioral Intention*) pernyataan “Saya akan datang kembali ke restoran Solaria setelah pandemi ini berakhir” terdapat beberapa responden menjawab sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa restoran Solaria belum bisa memenuhi tingkat kepuasan dari pelanggan yang membuat pelanggan belum memilih restoran Solaria sebagai pilihan satu-satunya.

b. Variabel Kepuasan Pelanggan atau *Customer Satisfaction* (Y)

Pada variabel Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction*) pernyataan “Saya merasa puas dengan makanan dan minuman restoran Solaria” terdapat beberapa responden menjawab sangat tidak setuju. Hal ini membuktikan bahwa restoran Solaria belum dapat

memenuhi kualitas makanan dan minuman yang diharapkan dari pelanggan. Hal ini berakibat pelanggan merasa kurang puas dengan restoran Solaria.

c. Variabel Kualitas Makanan atau *Food Quality* (X2)

Pada variabel Kualitas Makanan (*Food Quality*) pernyataan “restoran Solaria menyajikan makanan yang bervariasi” terdapat beberapa responden menjawab sangat tidak setuju. Hal ini membuktikan bahwa restoran Solaria belum menyajikan menu yang bervariasi sesuai dengan yang diharapkan oleh pelanggan. Hal ini berakibat terhadap kualitas makanan dari restoran Solaria.

d. Variabel Kualitas Pelayanan atau *Service Quality* (X1)

Pada variabel Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) pernyataan “Restoran Solaria menyediakan layanan sesuai dengan yang dijanjikan” terdapat beberapa responden menjawab sangat tidak setuju. Hal ini membuktikan bahwa pelayanan yang diberikan belum memenuhi keinginan para pelanggan.

C. Keterbatasan Penelitian

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

1. Penelitian yang dilakukan ini hanya menggunakan dua faktor variabel X dalam penelitian, sedangkan masih terdapat faktor variabel lain yang mempengaruhi penelitian ini melalui variabel niat perilaku
2. Keterbatasan selanjutnya adalah metode penelitian dan teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah metode survei dan teknik analisis data SEM AMOS.
3. Terdapat jawaban kuesioner yang tidak konsisten menurut pengamatan peneliti diakibatkan karena responden tidak teliti dalam mengisi kuesioner penelitian.

D. Rekomendasi Penelitian

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

1. Restoran Solaria

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan kualitas makanan berpengaruh positif terhadap niat berperilaku melalui kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, rekomendasi penelitian ini bagi perusahaan antara lain:

- Solaria seharusnya memperbaiki beberapa layanan secara keseluruhan agar masyarakat merasa puas dengan restoran Solaria seperti, karyawan harus mengetahui secara keseluruhan mengenai menu yang ada di restoran, bersikap lebih ramah pada pelanggan, menyajikan menu makanan sesuai dengan gambar pada menu

,dan menggunakan bahan baku yang segar agar pelanggan merasa puas dan ingin melakukan kunjungan kembali serta merekomendasikan kepada orang sekitar.

2. Bagi Penelitian Selanjutnya

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan kualitas makanan berpengaruh positif terhadap niat berperilaku melalui kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, rekomendasi penelitian ini bagi perusahaan antara lain:

- Pada penelitian ini hanya menguji dua variabel (X) yaitu kualitas pelayanan dan kualitas makanan dan variabel (Y) kepuasan pelanggan sehingga pada penelitian selanjutnya direkomendasikan untuk dapat memperbanyak variabel lainnya untuk di teliti.
- Pemilihan populasi hanya pada pelanggan Solaria di wilayah JABODETABEK, teknik pengambilan sampel dilakukan secara *purposive sampling*, unuk penelitian selanjutnya diharapkan untuk dapat memperluas populasi penelitian yang mencakup seluruh pelanggan Solaria.
- Pada penelitian ini menggunakan metode survei dan teknik analisis data SEM AMOS, sehingga pada penelitian selanjutnya direkomendasikan untuk dapat menggunakan metode penelitian dan teknik analisis data lain dan sesuai dengan penelitian yang dilakukan.

- Untuk mendapatkan suatu model penelitian yang baik maka teori yang kuat pada penelitian selanjutnya sangat direkomendasikan dan perbanyak referensi penelitian yang mampu mendukung topik yang diteliti.