

BAB V

KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan pengolahan data yang telah dilakukan, deskripsi data yang telah dijabarkan, serta analisis dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat pengaruh secara simultan dan parsial. Pengaruh secara simultan didapat dari nilai yang dirasakan pelanggan dan kepuasan pelanggan yang memberikan pengaruh sebesar terhadap niat mengunjungi kembali sebesar 85,2%, sedangkan sisanya sebesar 17,5% didapat dari faktor-faktor lain diluar penelitian ini. Sedangkan dari persamaan struktural di dapatkan $Z = 0,665Y + 0,288X + \varepsilon$. Hal ini berarti setiap kenaikan variabel kepuasan pelanggan satu satuan, maka variabel niat mengunjungi kembali akan naik sebesar 0,665 dan setiap kenaikan variabel nilai yang dirasakan pelanggan satu satuan, maka variabel niat mengunjungi kembali akan naik sebesar 0,288. Untuk pengaruh dari setiap hipotesis yang telah dirumuskan adalah sebagai berikut:

1. Nilai yang Dirasakan Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan

Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara nilai yang dirasakan pelanggan terhadap kepuasan pelanggan pada pelanggan restoran Fish Street yang telah menjadi responden penelitian. Kepuasan pelanggan

ditentukan oleh nilai yang dirasakan pelanggan sebesar 72% dan sisanya 28% didapat dari faktor-faktor lain di luar penelitian. Nilai koefisien beta yang didapatkan sebesar 0,848. Hal itu menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan nilai yang dirasakan pelanggan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 0,848.

2. Kepuasan Pelanggan terhadap Niat Mengunjungi Kembali

Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kepuasan pelanggan terhadap niat mengunjungi kembali pada pelanggan restoran Fish Street yang telah menjadi responden penelitian. Niat mengunjungi kembali ditentukan oleh kepuasan pelanggan sebesar 82,8% dan sisanya 17,2% didapat dari faktor-faktor lain di luar penelitian. Nilai koefisien beta yang didapatkan sebesar 0,910. Hal itu menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan kepuasan pelanggan terhadap niat mengunjungi kembali sebesar 0,910.

3. Nilai yang Dirasakan Pelanggan terhadap Niat Mengunjungi Kembali

Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara nilai yang dirasakan pelanggan terhadap niat mengunjungi kembali pada pelanggan restoran Fish Street yang telah menjadi responden penelitian. Niat mengunjungi kembali ditentukan oleh nilai yang dirasakan pelanggan sebesar 72,8% dan sisanya 27,2% didapat dari faktor-faktor lain di luar penelitian. Nilai koefisien beta yang didapatkan sebesar 0,853. Hal itu menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan nilai yang dirasakan pelanggan terhadap niat mengunjungi kembali sebesar 0,853.

4. Nilai yang Dirasakan Pelanggan terhadap Niat Mengunjungi Kembali melalui Kepuasan Pelanggan

Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara nilai yang dirasakan pelanggan terhadap niat mengunjungi kembali melalui kepuasan pelanggan pada pelanggan restoran Fish Street yang telah menjadi responden penelitian. Nilai koefisien beta yang didapatkan dari mengkalikan pengaruh langsung antara nilai yang dirasakan pelanggan terhadap kepuasan pelanggan dengan pengaruh langsung antara kepuasan pelanggan terhadap niat mengunjungi kembali ($0,848 \times 0,910$) adalah sebesar 0,772. Hal itu menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan nilai yang dirasakan pelanggan terhadap niat mengunjungi kembali melalui kepuasan pelanggan sebesar 0,772.

B. Implikasi

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan, hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa niat mengunjungi kembali dan kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi niat mengunjungi kembali pelanggan restoran Fish Street. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi nilai yang didapatkan oleh pelanggan dan semakin puas pelanggan, maka semakin tinggi niat pelanggan untuk datang kembali ke restoran Fish Street.

Terdapat pula pengaruh positif dan signifikan variabel nilai yang dirasakan pelanggan terhadap niat mengunjungi kembali melalui kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan, bahwa semakin tinggi nilai yang dirasakan oleh para pelanggan maka pelanggan akan merasa semakin puas dan akan kembali

mengunjungi restoran Fish Streat di masa depan. Oleh karena itu nilai adalah salah satu faktor penting yang dapat membuat pelanggan datang kembali ke restoran Fish Streat karena mereka merasa puas akan nilai yang didapatkan.

Pada variabel nilai yang dirasakan, indikator yang mempunyai nilai tertinggi adalah pengalaman yang didapat pelanggan sesuai dengan harga yang dibayar sebesar 34,44%. Hal ini menunjukkan bahwa responden merasa apa yang telah didapatkan saat makan di restoran Fish Streat sudah sesuai dengan harga yang telah dikeluarkan. Pengalaman responden bisa didapat dari menu makanan yang berbeda dari restoran *seafood* lain, rasa makanan, ataupun pelayanan yang diterima. Sedangkan indikator dengan nilai terendah adalah kualitas lebih baik dari tempat lain sebesar 32,72%. Rendahnya nilai tersebut dikarenakan walaupun para responden adalah pelanggan restoran Fish Streat, namun responden menilai bahwa masih ada restoran *seafood* lain dengan kualitas yang lebih baik.

Selanjutnya pada variabel kepuasan pelanggan, indikator yang mempunyai nilai tertinggi adalah perasaan senang telah berkunjung sebesar 33,7%. Para responden yang merasa senang setelah mengunjungi restoran Fish Streat menunjukkan bahwa mereka merasa puas. Hal itu menunjukkan bahwa kinerja restoran Fish Streat dapat memenuhi ekspektasi pelanggan yang menjadi responden penelitian ini. Sedangkan indikator dengan nilai terendah adalah perasaan puas secara keseluruhan sebesar 32,99%. Kinerja yang diberikan restoran Fish Streat kepada para pelanggan belum maksimal. Beberapa kinerja yang mungkin diberikan adalah rasa makanan, kualitas makanan, rasa makanan,

pelayanan ataupun penyajian makanan. Responden merasa salah satu kinerja tersebut belum dapat diberikan sesuai dengan ekspektasi mereka.

Terakhir, pada variabel niat mengunjungi kembali, indikator dengan nilai tertinggi adalah mengatakan hal-hal positif kepada orang lain sebesar 25,38%. Hal ini menunjukkan bahwa restoran Fish Streat sudah mampu memberikan kesan yang baik bagi pelanggan sehingga pelanggan merasa harus mengatakan hal-hal baik tersebut kepada orang lain. Hal-hal baik tersebut bisa berupa kualitas restoran yang baik ataupun konsep restoran *seafood* yang berbeda dari restoran *seafood* lainnya. Sedangkan indikator dengan nilai terendah adalah merekomendasikan kepada teman-teman atau orang lain sebesar 24,25%. Hal ini berarti walaupun pelanggan telah mengatakan hal-hal positif kepada orang lain tentang restoran Fish Streat, mereka tidak serta merta merekomendasikannya kepada orang lain. Hal itu bisa terjadi karena pelanggan juga berfikir bahwa masih ada restoran *seafood* dengan kualitas yang lebih baik dari restoran Fish Streat.

Implikasi dari penelitian ini, yaitu pemilik restoran Fish Streat dapat berfokus pada indikator yang memiliki skor rendah dari setiap variabel dan mempertahankan indikator dengan skor tertinggi sehingga dapat terus memberikan nilai yang maksimal bagi para pelanggan yang nantinya akan membuat pelanggan kembali lagi ke restoran Fish Streat karena merasa puas.

C. Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan pengalaman langsung yang dialami peneliti dalam proses penelitian ini, ada beberapa keterbatasan yang dialami dan dapat menjadi faktor

yang lebih diperhatikan bagi para peneliti yang akan datang untuk menyempurnakan penelitiannya. Beberapa keterbatasan dalam penelitian ini, antara lain:

1. Faktor-faktor yang mempengaruhi niat mengunjungi kembali restoran Fish Street di penelitian ini hanya terdiri dari dua variabel, yaitu nilai yang dirasakan pelanggan dan kepuasan pelanggan. Sedangkan masih banyak faktor lain yang dapat mempengaruhi niat mengunjungi kembali.
2. Metode pengumpulan yang dilakukan pada penelitian ini adalah metode survei dengan *online* kuesioner namun tidak dilakukan langsung di restoran Fish Street, melainkan didistribusikan melalui aplikasi pesan *online*.
3. Masih terdapat jawaban kuesioner yang tidak konsisten menurut pengamatan peneliti. Karena responden kurang teliti dalam mengisi kuesioner.
4. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis jalur (*path analysis*).

D. Rekomendasi Bagi Penelitian Selanjutnya

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan, maka rekomendasi penelitian ini ditunjukkan kepada pihak-pihak terkait, yaitu pemilik restoran Fish Street dan peneliti selanjutnya, sebagai berikut:

1. Pemilik Restoran Fish Street

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel nilai yang dirasakan pelanggan dan kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap niat mengunjungi kembali. Oleh karena itu, rekomendasi penelitian ini antara lain:

- a. Restoran Fish Street dapat terus memberikan nilai kepada pelanggan

yang sesuai dengan biaya yang telah dikeluarkan. Nilai yang dapat diberikan berupa nilai produk, nilai citra restoran dan nilai pelayanan yang akan memberikan manfaat bagi para pelanggan. Semakin besar manfaat yang dirasakan oleh pelanggan, maka semakin puas pelanggan dan meningkatkan niat berkunjung di masa depan.

- b. Restoran Fish Street dapat terus memberikan kinerja secara maksimal agar para pelanggan merasa puas setelah berkunjung. Karena semakin pelanggan merasa puas, semakin tinggi keinginan pelanggan untuk berkunjung kembali.

2. Peneliti Selanjutnya

- a. Pada penelitian ini hanya menguji dua variabel yaitu, nilai yang dirasakan pelanggan dan kepuasan pelanggan yang dijadikan faktor penentu niat mengunjungi kembali. Sehingga peneliti selanjutnya dapat menambahkan atau menggunakan variabel lainnya.
- b. Metode pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini adalah metode survei menggunakan *online* kuesioner yang didistribusikan melalui aplikasi pesan *online*. Sehingga peneliti merekomendasikan untuk dapat mendistribusikan kuesioner dengan mendatangi restoran Fish Street secara langsung agar memperluas latar belakang identitas responden.
- c. Kurang konsistennya jawaban responden pada penelitian ini diakibatkan oleh ketidaktelitian para responden dalam membaca pernyataan. Untuk peneliti selanjutnya direkomendasikan untuk mengingatkan para

responden agar berhati-hati dalam membaca pernyataan kuesioner serta memberikan instruksi yang jelas pada kuesioner.

- d. Teknik analisis data yang dilakukan pada penelitian ini adalah analisis jalur (*path analysis*), sehingga pada penelitian selanjutnya direkomendasikan untuk menggunakan teknik analisis data yang lebih beragam dan sesuai dengan penelitian yang dilakukan.