

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil uji hipotesa dan pembahasan yang telah dilakukan maka kesimpulan dari hasil penelitian ini dapat diambil adalah sebagai berikut :

1. Kualitas Layanan berpengaruh secara signifikan terhadap Emosi Penilaian pada pelanggan KFC di Surabaya. Dengan demikian pelanggan KFC berpendapat bahwa secara keseluruhan kualitas layanan yang diberikan sudah baik dan sesuai dengan harapan pelanggan, sehingga emosi penilaian yang nampak adalah penilaian positif terhadap KFC.
2. Kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada pelanggan KFC di Surabaya. Dengan demikian pelanggan KFC menilai bahwa kualitas layanan yang di berikan KFC memuaskan pelanggan dan sesuai dengan harapan pelanggan.
3. Emosi penilaian berpengaruh secara tidak signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada pelanggan KFC di Surabaya. Dengan demikian pelanggan yang merasa senang dengan apa yang KFC berikan belum menjamin seseorang pelanggan merasa puas dengan apa yang dirasakan banyak faktor diluar emosi penilaian yang mempengaruhi kepuasn pelanggan.
4. Kepuasan pelanggan berpengaruh secara tidak signifikan positif terhadap Niat pembelian ulang pada pelanggan KFC di surabaya. Dengan demikian pelanggan yang merasa puas atas layanan yang diberikan oleh KFC belum

menjamin pelanggan akan memiliki niat untuk membeli kembali produk yang sama di masa yang akan datang.

5. Emosi penilaian dan kepuasan merupakan variabel mediasi secara signifikan positif berpengaruh terhadap niat pembelian ulang pelanggan KFC di Surabaya. Dengan demikian perasaan senang yang dirasakan oleh pelanggan akan membuat pelanggan merasa puas dengan layanan yang diberikan KFC sehingga membuat pelanggan KFC memiliki niat untuk membeli KFC di waktu yang akan datang.

## **5.2 Keterbatasan Penelitian**

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan, penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Adapun keterbatasan tersebut antara lain adalah sebagai berikut :

1. Jumlah sampel yang masih terbatas pada kota Surabaya sehingga belum diperoleh gambaran keseluruhan.
2. Responden dalam penelitian ini didominasi mahasiswa yang dirasa belum cukup menunjukkan keterwakilan atas pelanggan KFC secara keseluruhan.
3. Penelitian ini hanya pada pelanggan KFC saja tidak mencakup keseluruhan *fastfood* yang ada di Surabaya.

### 5.3 Saran

Berdasarkan analisis yang dilakukan maka dapat diberikan saran – saran yang sekiranya bermanfaat bagi pihak – pihak yang terkait dengan penelitian ini. Adapun saran – saran yang diberikan adalah sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan KFC
  1. Berdasarkan hasil dari evaluasi pelanggan ( BL1 ) pada fasilitas yang ada yaitu KFC kurang begitu memperdulikan kenyamanan para pelanggan maka KFC harus bisa memeberikan fasilitas yang lebih sehingga pelanggan lebih merasa nyaman jika mengunjungi KFC.
  2. Berdasarkan hasil dari evaluasi pelanggan kepada karyawan KFC, Karyawan KFC terbukti tidak bisa menjaga kerahasiaan pelanggan, sehingga KFC harus memberikan pelatihan *soft skill* agar kedepannya karyawan KFC dapat bersikap lebih profesional.
  3. KFC harus bekerja sesuai dengan slogan yang ada, dengan melayani pelanggan delivery selama 24 jam.
  4. Sesuai dengan evaluasi pelanggan KFC harus bisa memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan pelanggan sehingga pelanggan mendapatkan pelayanan sesuai dengan keinginan yang diharapkan.
  5. Sesuai dengan evaluasi pelanggan mengenai sajian menu yang ada, KFC harus dapat melakukan inovasi dan memberikan menu yang baru sehingga pelanggan akan mengunjungi KFC di waktu yang akan datang dan melakukan pembelian ulang.

## 2. Bagi Penelitian Selanjutnya

1. Untuk memperoleh gambaran lebih obyektif yang baik, maka disarankan bagi peneliti selanjutnya untuk mengambil dan menggunakan jumlah responden yang lebih banyak dari penelitian ini dan tidak terbatas pengambilan sampel hanya di Surabaya sehingga dapat lebih representatif.
2. Menambah variabel penelitian yang potensial berpengaruh terhadap nait pembelian ulang untuk mendapatkan hasil optimal dengan teknik analisis data menggunakan SEM.

## DAFTAR RUJUKAN

- Chaniotakis E. Ionnis dan Constantine Lymperpoulus. 2009. "Service Quality Effect On Satisfaction and Word of Mounth The Health Care Industry." *Managing Service Quality* Vol 19 No.2. pp. 229-242.
- C. Trihendradi. 2012 *Step by Step SPSS 20 : Analisis Statistik*. Jakarta: Andi Publisher.
- Fandy Tjiptono, 2006. *Pemasaran Jasa*, Yogyakarta. Edisi pertama. Bayumedia Publishing
- \_\_\_\_\_, 2008. *Service Mangement "Mewujudkan Layanan Prima"*. CV. Andi Offset. Yogyakarta. Edisi 1.
- Imam Ghozali. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang
- Malhotra, Naresh K. 2009. *Riset Pemasaran Pendekatan Terapan*. Edisi keempat. Indeks. Jakarta
- Marge Hume and Gillian sullivan Mort. 2010. "The consequence of appraisal emotion, service quality, perceived value and customer satisfaction or repurchase intent in the performing art." *Journal of Service marketing* Vol 24. No 2. Pp170-182.
- Norizam Kasim dan Nor Asiah Abdullah. 2010. "The Effect of Perceived Service Quality Dimensions on Customer Satisfaction, Trust, and Loyalty In E-Commerce Settings." *Journal of Marketing and Logistic* Vol 22. No. 3. Pp. 351-371
- N.S Terblance dan C. Boshoff. 2010. "Quality, value, satisfaction and loyalty among race groups: A study of customers in the Sounth Africa fast food industry". *S. Arf.J.Bus. Manage.* 41 (1). Pp 1-8
- Philip Kotler dan Kevin Keller 2007. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Bahasa Indonesia. Penerbit PT.INDEKS. Indonesia
- Philip Kotler dan Kevin Keller 2007. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Bahasa Indonesia. Penerbit PT.INDEKS. Indonesia
- Philip Kotler dan Gary Amstrong. 2008. *Principle of Marketing, Prentice Hall Edisi keduabelas, Inc* indeks Jakarta.

Rujukan dari Internet berupa Web Perusahaan  
<http://www.KFCku.com/> diakses 4 maret 2013

Rujukan dari Internet berupa Berita Bisnis  
<http://www.berita-bisnis.com> diakses 4 maret 2013

Rujukan dari Internet berupa Web Perusahaan  
<http://www.KFCindonesia.com> diakses 8 maret 2013

Rujukan dari Internet berupa Berita Bisnis  
<http://www.suaramerdeka.com> diakses 10 maret 2013

Rujukan dari Internet berupa Artikel  
<http://swa.co.id/sajian-utama/KFC-melejit-lewat-life-style> diakses 10 maret 2013

Sekaran Uma 2009 *Research Method For Business*. Penerbit Salemba Empat.  
Jakarta

Tony Wijaya. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*, Jakarta : PT.Indeks Permata Puri  
media.