

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis data yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka diperoleh kesimpulan :

1. Kualitas Lingkungan Fisik secara parsial memiliki pengaruh positif signifikan terhadap citra perusahaan restoran cepat saji *KFC* di Surabaya.
2. Kualitas Produk secara parsial memiliki pengaruh positif signifikan terhadap citra perusahaan restoran cepat saji *KFC* di Surabaya.
3. Kualitas Layanan secara parsial memiliki pengaruh positif tidak signifikan terhadap citra perusahaan restoran cepat saji *KFC* di Surabaya.
4. Kualitas Lingkungan Fisik, Kualitas Produk dan Kualitas Layanan secara simultan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap citra perusahaan restoran cepat saji *KFC* di Surabaya.
5. Kelompok data dua gerai *KFC* yaitu *KFC* Mulyosari dan *KFC* Ahmad Yani memiliki rata-rata kualitas layanan yang sama.

#### **5.2 Keterbatasan Penelitian**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, penelitian kali ini memiliki beberapa keterbatasan. Keterbatasan penelitian ini antara lain :

1. Jumlah responden masih terbatas yaitu 74 orang.

2. Wilayah penelitian hanya pada wilayah Surabaya sehingga apabila pengambilan sampel pada wilayah lain, hasilnya mungkin akan berbeda.
3. Metode kuesioner masih belum maksimal apabila tidak dilengkapi dengan wawancara, apabila dilengkapi dengan wawancara mungkin hasilnya akan lebih baik karena bisa menggali tanggapan responden lebih dalam.

### **5.3 Saran**

Dengan pertimbangan keterbatasan yang dimiliki maka dapat diajukan beberapa saran bagi penelitian selanjutnya yang dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi pihak lain yang berkepentingan.

#### **5.3.1 Saran bagi restoran cepat saji *KFC* di Surabaya**

Citra perusahaan restoran cepat saji *KFC* akan menurun apabila tidak meningkatkan kualitas layanan yang diberikan oleh karyawan kepada konsumen, Oleh karena itu perusahaan *KFC* harus menciptakan dan mengembangkan budaya yang kokoh di dalam organisasi dimana setiap karyawan memberikan perbedaan dengan berinovasi dan selalu berpikir di luar kebiasaan (*out of the box*). Membangun pola pikir yang berorientasi pada "*Customer and Sales Mania*" dengan kesadaran tinggi untuk memberikan kepuasan kepada konsumen melebihi dari yang diharapkan. Memberikan perbedaan merek *KFC* yang sangat kompetitif dengan berbagai ide dan strategi yang inovatif. Mengembangkan kesinambungan dalam sumber daya manusia dan proses yang kuat berfokus pada pengembangan kompetensi dan kemampuan. Mempertahankan konsistensi dalam pencapaian prestasi yang terbaik.

### **5.3.2 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya**

Peneliti selanjutnya diharapkan dapat memperluas cakupan wilayah survei kuesioner sehingga gambaran proyeksi restoran cepat saji *KFC* akan lebih luas. Sebaiknya peneliti selanjutnya menambahkan variabel yang terkait dengan aspek nilai yang dirasakan, kepuasan konsumen dan niat pembelian ulang menurut Andreassen and Lindestad, 1998; Bloemer and Reyter, 1998; Cretu and Brodie, 2007; Lai et al., 2009; Patterson and Spreng, 1997; Ryu et al., 2008 dalam Kisang Ryu *et al.*, 2012 : 205 sehingga menghasilkan hasil yang signifikan.

## DAFTAR RUJUKAN

- Anwar Sanusi. 2011. “*Metodologi Penelitian Bisnis : Disertai Contoh Proposal Penelitian Bidang Ilmu Ekonomi dan Manajemen*”. Jakarta: Salemba Empat.
- Aryani, Dwi dan Febrina Rosinta. 2010. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, (Online), Volume 17, No. 2 (<http://journal.ui.ac.id/index.php/jbb/article/viewFile/632/617>)
- C. Trihendradi. 2012. *Step by Step SPSS 20 : Analisis Data Statistik*. Jakarta: Andi Publisher.
- Fandy Tjiptono. 2008. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Fandy Tjiptono. 2008. *Pemasaran Jasa*. Malang: Penerbit Bayu Media Publishing
- \_\_\_\_\_. 2009. *Service Marketing Esensi dan Aplikasi, Marknesis*. Yogyakarta: PT. Alex Media Komputindo
- Farida Jasfar. 2009. *Manajemen Jasa : Pendekatan Terpadu*. Jakarta: Penerbit Ghalia Indonesia
- industri.kontan.co.id (online).”KFC Tambah Empat Gerai Baru di Jawa Timur”.Diakses pada tanggal 23 Maret 2013, jam 24:20.
- Juliansyah Noor. 2011. “*Metodologi Penelitian : Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*”. Kharisma Putra Utama. Jakarta.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2008. *Prinsip – prinsip Pemasaran*. Edisi 12 jilid 1. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2010. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13 jilid 2. Jakarta: Erlangga
- Machfoedz. 2005. *Pengantar Pemasaran Modern*. cetakan pertama. Yogyakarta: Penerbit UPP AMP YKPN
- Naresh K Malhotra. 2009. *Riset Pemasaran Pendekatan Terapan*. Edisi keempat. Indeks. Jakarta

- Naveed, Abdul Tariqand and Nadia Moussaoui 2009 "The Main Antecedent of Customer Loyalty in Moroccan Banking Sector". *International Journal of Business and Management Science*. (December). Pp 101-115
- Nina Rahmayanti. 2010. "*Manajemen Pelayanan Prima*" Jakarta: Penerbit Graha Ilmu Yogyakarta
- old.indonesiainancetoday.com (online)."Komposisi Pendapatan dan Kinerja Keuangan".Diakses pada tanggal 28 Maret 2013 jam 14:36.
- Ovy Ayuning Nareswari. 2012. Hubungan Citra Merek, Kualitas Produk, Harga terhadap Loyalitas Empat Merek *Handphone* di Indonesia, (Online), (<http://ejournal.s1.undip.ac.id/index.php/ieoj/article/view/56/66>, diakses 27 Maret 2013)
- rumahpengaduan.com (online)."KFC membuatku menunggu 1,5 jam".Diakses pada tanggal 23 Maret 2013, jam 1:11.
- Ryu, Kisang *et al.* 2012. "The influence of the quality of the physical environment, food, and service on restaurant image, customer perceived value, customer satisfaction, and behavioral intentions". *International Journal of Contemporary Hospitality Management* Vol. 24 No. 2, pp200-223
- Samuel, H. 2008. *Corporate Social Responsibility, Purchase Intention dan Corporate Image pada restoran di Surabaya dari perspektif pelanggan*. Jurnal Manajemen Pemasaran, Vol. 3. No.1, April 2008: 35-54
- Santouridis, Ilias and Panagiotis Trivellas 2010. "Investigating the impact of service quality and customer satisfaction in mobile telephone in Greece". *The TQM Journal*. (March). Pp 330-343
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Stevenson, J. W. 2005. *Operations Management Eight Edition*. Boston: Mc Graw Hill
- suarapembaca.detik.com (online)."Pepsi Cola Tanpa Soda di KFC Ahmad Yani di Surabaya".Diakses pada tanggal 29 Maret 2013 jam 21:22.
- suarapembaca.detik.com (online)."Terganggu Layanan 14022 KFC untuk Area A.Yani Surabaya".Diakses pada tanggal 1April 2013 jam 23:14.
- surabayapagi.com (online)."Menjamurnya Waralaba Fried Chicken di Surabaya".Diakses pada tanggal 23 Maret 2013, jam 24:48.

- Tabachnick, B.G., & Fidell, L.S. (2007). *Using Multivariate Statistics, Fifth Edition*. Boston: Pearson Education, Inc.
- Uma Sekaran. 2009. *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Ou, Wei-Ming, Chia-Mei Shih, ChinYuan Chen and Kuo-Chang Wang. 2011. "Relationship among customer loyalty programs, service quality, relationship quality and loyalty". *Journal Management Chinese Studies*. Vol. 5 No. 2, pp194-206
- Wah, Bee Yap, T Ramayah, Wan Nushazelin Wan Sahidan. 2012. "Satisfaction and trust on customer loyalty : a PLS approach". *Journal Bussines Strategy Series*, Vol. 13 pp 154-167
- Walter, Ute and Bo Edvardsson. 2012. "The Physical Environment as a driver customers' service experiences at restaurant". *International Journal of Quality and Service Sciences* Vol. 4 No. 2, pp104-119
- www.kfcindonesia.com (online). "Profil Perusahaan". Diakses pada tanggal 2 April 2013 jam 19:38.