

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Subbab ini merupakan penjelasan terkait penjabaran hasil penelitian dan pembuktian hipotesis. Kesimpulan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kualitas makanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan restoran cepat saji X di Surabaya.
2. Kualitas layanan secara parsial berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan restoran cepat saji X di Surabaya.
3. Suasana secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan restoran cepat saji X di Surabaya.
4. Harga secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan restoran cepat saji X di Surabaya.
5. Variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu yang pertama suasana, kedua harga, ketiga kualitas makanan dan terakhir kualitas layanan.

5.2. Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan pada penelitian yang dilakukan, terdapat beberapa keterbatasan pada penelitian ini. Beberapa keterbatasan tersebut adalah sebagai berikut:

Penyebaran kuisisioner yang hanya bisa dilakukan secara online tanpa wawancara kepada konsumen langsung. Pada saat saya meneliti semua restoran tidak diperkenankan untuk didatangi secara langsung di saat Pandemi Covid-19, dan untuk menekan penularan virus maka saya menggunakan Google Forms untuk menyebarkan kuisisioner.

5.3. Saran

Berdasarkan dari hasil analisis yang telah dilakukan, peneliti memberikan saran sebagai masukan dan bahan pertimbangan. Adapun saran yang dapat diberikan peneliti adalah sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

Berdasarkan hasil dari kuisisioner kepuasan pelanggan kepada pelanggan restoran cepat saji X di Surabaya, aspek suasana restoran yang paling tinggi dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan sehingga peneliti ingin memberikan saran agar suasana tetap dipertahankan atau lebih ditingkatkan agar konsumen tidak bosan selama berkunjung ke restoran. Khususnya pada kondisi sekarang dalam masa Covid-19 restoran harus meningkatkan dan lebih menjaga kebersihan dan penataan kursi serta jarak antrian yang harus ditertibkan karena masih terdapat konsumen yang tidak mematuhi protokol kesehatan yang telah diterapkan pihak restoran cepat saji X. Peneliti juga ini memberikan saran untuk lebih dari aspek kualitas layanan yang menjadi aspek terendah dari hasil responden agar restoran tetap meningkatkan kinerja karyawan dalam melayani, memberikan *training* kepada karyawan dan kecepatan restoran dalam menyediakan makanan pelanggan.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya diharap mengkaji ulang penelitian ini dengan penelitian sebelumnya dalam penggunaan variabel uji lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan seperti citra perusahaan, *word of mouth*, dan loyalitas pelanggan. Demikian hal tersebut dapat menjadikan penelitian selanjutnya akan lebih baik dengan penggunaan sampel yang lebih besar dan menggunakan objek yang belum pernah diteliti sebelumnya.



DAFTAR RUJUKAN

- Abdullah, D., Hamir, N., Nor, N. M., Jayaraman, K., dan Rostum, A. M. M. 2018. Food quality, service quality, price fairness and restaurant re-patronage intention: The mediating role of customer satisfaction. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 8(17), 211–226. <https://doi.org/10.6007/IJARBS/v8-i17/5226>
- Banerjee, S., & Singhania, S. 2018. Determinants of Customer Satisfaction, Revisit Intentions and Word Of Mouth in the Restaurant Industry-Study Conducted In Selective Outlets of South Kolkata. *International Journal of Business and Management Invention (IJBMI) ISSN*, 7(6), 63–72. www.ijbmi.org
- Carranza, R., Díaz, E., & Martín-Consuegra, D. 2018. The influence of quality on satisfaction and customer loyalty with an importance-performance map analysis: Exploring the mediating role of trust. *Journal of Hospitality and Tourism Technology*, 9(3), 380–396. <https://doi.org/10.1108/JHTT-09-2017-0104>
- Chun, S. H., & Nyam-Ochir, A. 2020. The effects of fast food restaurant attributes on customer satisfaction, revisit intention, and recommendation using DINESERV scale. *Sustainability (Switzerland)*, 12(18), 1–19. <https://doi.org/10.3390/SU12187435>
- Ekonomi, F., & Manajemen, J. 2018. Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt. Air Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 6(3), 1658–1667. <https://doi.org/10.35794/emba.v6i3.20411>
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Gopi, B., & Samat, N. 2020. The influence of food trucks' service quality on customer satisfaction and its impact toward customer loyalty. *British Food Journal*, 122(10), 3213–3226. <https://doi.org/10.1108/BFJ-02-2020-0110>
- Hair, J.F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. 2010. *Multivariate Data Analysis (edition) New Jersey*. Pearson Education Inc.
- Hendrianto, H., Natalisa, D., & Eka, D. 2018. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Mobile Broadband Di Kota Palembang. *Jurnal Keuangan Dan Bisnis*, 16(1), 43. <https://doi.org/10.32524/jkb.v16i1.364>
- Ikhsan, M., Nio, S. R., & Padang, U. N. (n.d.). *Hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen mcdonald ' s di kota padang*. 001, 1–13.
- Ilie, L., & Georgescu, M. 2019. *The Relationship Between Food Safety, Food*

Quality and Customer Satisfaction. LXII(1), 364–369.

- Jogiyanto, Hartono. 2012. *Teori Portofolio dan Analisis Investasi, Edisi Kedelapan*. BPFE. Yogyakarta.
- Konuk, F. A. 2019. The influence of perceived food quality, price fairness, perceived value and satisfaction on customers' revisit and word-of-mouth intentions towards organic food restaurants. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 50 (May), 103–110. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2019.05.005>
- Kotler, P., & Armstrong, G. 2018. *Principles of Marketing, Seventeenth Edition*. In Pearson.
- Maharani, S. 2019. *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Citra Merek, dan Persepsi Harga Terhadap Keputusan Pembelian*. IQTHISA Dequity, 2(1), 1–10.
- Majid, M. A. A., Samsudin, A., Noorkhizan, M. H. I., Zaki, M. I. M., & Bakar, A. M. F. A. 2018. Service Quality, Food Quality, Image and Customer loyalty: An Empirical Study at a Hotel Restaurant. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 8(10). <https://doi.org/10.6007/ijarbss/v8-i10/5310>
- Mathur, T., & Gupta, A. 2019. The impact of dining atmospherics and perceived food quality on customers' re-patronage intention in fast casual restaurants. *Tourism and Hospitality Management*, 25(1), 95–119. <https://doi.org/10.20867/thm.25.1.6>
- Mensah, I., & Mensah, R. D. 2018. Effects of Service Quality and Customer Satisfaction on Repurchase Intention in Restaurants on University of Cape Coast Campus. *Journal of Tourism, Heritage dan Services Marketing*, 4(1), 27–36. <https://doi.org/10.5281/zenodo.1247542>
- Muskat, B., & Wagner, S. 2019. Perceived quality , authenticity , and price in tourists ' dining experiences : Testing competing models of satisfaction and behavioral intentions. <https://doi.org/10.1177/1356766718822675>
- Nasution, S.. 2019. *Metode Research: Penelitian Ilmiah*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Nguyen, H. T., Nguyen, H., Nguyen, N. D., & Phan, A. C. 2018. Determinants of customer satisfaction and loyalty in Vietnamese life-insurance setting. *Sustainability (Switzerland)*, 10(4), 1–16. <https://doi.org/10.3390/su10041151>
- Salsabilah, T., & Sunarti. 2018. Pengaruh Food Quality, Dining Atmosphere Dan Kesesuaian Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Cafe Ria Djenaka Shining Batu. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 54(1), 140–148.
- Serhan, M., & Serhan, C. 2019. The Impact of Food Service Attributes on Customer

Satisfaction in a Rural University Campus Environment. *International Journal of Food Science*. <https://doi.org/10.1155/2019/2154548>

Setiawan, A., Qomariah, N., & Hermawan, H. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Popolo Coffee*. *Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 9(2), 115.

Studi, P., Komunikasi, M., Ilmu, F., & Universitas, K. 2018. *PEMBELIAN DI RESTORAN KFC CIREBON Restaurant Atmosphere Relationship With Purchasing Decisions at KFC Cirebon Restaurants*. 2(2), 118–126.

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.

Suryana, P., & Muliastuti, I. 2018. *Harga Dan Proses Terhadap Kepuasan Konsumen*. *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen*, 11(1), 15–24.

Suyono, Halim, Muksin & Akri. 2019. *Kurs : Jurnal Akuntansi , Kewirausahaan dan Bisnis. Jurnal Akuntansi Dan Bisnis*, 4(2), ISSN 2527-8223.

Daftar Rujukan Internet

Azzura, sitti Nur. 2018. Survei: Indonesia Jadi Surga Belanja Online Terbesar Se-Asia Tenggara. <http://www.merdeka.com/uang/survei-indonesia-jadi-surga-belanja-online-terbesar-se-asia-tenggara.html>. Diakses tanggal 20 September 2020.

Intan, Kenia. 2020. <https://investasi.kontan.co.id/news/terdampak-corona-ini-strategi-fast-food-indonesia-fast-mempertahankan-cashflow>. Diakses tanggal 19 Oktober 2020

Pusparisa, Y. 2019. McDonald's, Merek Restoran Cepat Saji Terbesar Dunia. [katadata.co.id. \(2020, Februari 4\). Retrieved from https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/11/07/mcdonalds-pemimpin-pasar-restoran-cepat-saji](https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/11/07/mcdonalds-pemimpin-pasar-restoran-cepat-saji). Diakses tanggal 15 Oktober 2020

Top Brand Award. Kategori Restoran Cepat Saji Terpopuler Tahun 2018 - 2019. <https://www.topbrand-award.com/top-brand-index/>. Diakses tanggal 19 Oktober 2020

Monica, Fitriani Sari. 2018. Studi: Milenial Penggila Makanan Cepat Saji, Benarkah?. <https://www.liputan6.com/bisnis/read/3587046/studi-milenial-penggila-makanan-cepat-saji-benarkah>. Diakses tanggal 20 Oktober 2020

