



### **Hak cipta dan penggunaan kembali:**

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

### **Copyright and reuse:**

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Pada penelitian ini, hasil yang dinyatakan oleh *Structural Equation Modeling* (SEM) menunjukkan bahwa tidak semua data memiliki kecocokan dengan model penelitian yang diajukan. Namun untuk model pengukuran seluruh indikator memiliki kriteria valid dan seluruh variabel memiliki reliabilitas atau konsistensi pengukuran yang baik.

Hasil dari model struktural adalah sebagai berikut :

1. *Atmosphere* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *customer satisfaction*. Suasana yang tercipta di dalam restoran Salt Grill tidak menjadi salah satu tolak ukur dari kepuasan pelanggan. Hal ini dikarenakan suasana yang ada di restoran *fine dining* pada umumnya adalah perasaan emosional dari konsumen yang menimbulkan berbagai macam reaksi dan respon sehingga tidak dapat secara signifikan mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap restoran tersebut.
2. *Food Quality* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *customer satisfaction*. Hal ini karena salah satu tolak ukur dari kepuasan konsumen berasal dari makanan yang dihidangkan di restoran tersebut. Apalagi dalam hal ini, restoran Salt Grill adalah restoran yang menawarkan harga premium

kepada para konsumennya sehingga yang diharapkan dari konsumen adalah makanan yang dapat dinikmati dengan baik.

3. *Quality of Interaction* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *customer satisfaction*. Hal ini karena konsumen menilai kepuasannya melalui barang atau produk yang diterimanya secara fisik, sedangkan *quality of interaction* adalah jasa yang diberikan kepada konsumen. Sehingga *quality of interaction* tidak berhubungan secara signifikan ke kepuasan pelanggan.
4. *Perceived Price* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *customer satisfaction*. Hal ini karena konsumen yang datang ke restoran Salt Grill sudah mengetahui bahwa restoran Salt Grill adalah restoran *fine dining* yang sudah pasti memiliki harga yang premium. Sehingga kepuasan konsumen terhadap harga yang diberikan yaitu dalam bentuk *service charge* dan kesesuaian harga terhadap kualitas yang diberikan.
5. *Customer Satisfaction* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *repurchase intention*. Hal ini karena kepuasan pelanggan adalah salah satu hal yang dapat mendorong konsumen untuk ingin kembali mengunjungi restoran tersebut. Ketika konsumen merasa puas dengan mutu dan kualitas yang diberikan, maka untuk selanjutnya konsumen ingin kembali lagi, dan sebaliknya jika konsumen merasa tidak puas maka konsumen tidak akan kembali lagi.

## 5.2 Saran

### 5.2.1 Saran Bagi Perusahaan

Pada penelitian ini, *food quality* mempengaruhi *customer satisfaction*, dan *repurchase intention* dipengaruhi oleh *customer satisfaction*. Selain itu *atmosphere*, *quality of interaction*, dan *perceived price* tidak memiliki pengaruh terhadap *customer satisfaction*. Maka saran yang disampaikan dari hasil penelitian ini adalah :

1. Kualitas makanan yang diberikan oleh Salt Grill kepada konsumen sudah dinilai cukup baik oleh konsumen yang datang. Hanya saja Salt Grill perlu menambah variasi menu agar konsumen memiliki lebih banyak lagi pilihan menu jika berkunjung di restoran Salt Grill. Hal ini karena berdasarkan menu yang ada di Salt Grill, variasi dari menu *fine dining* tersebut hanya memiliki sedikit variasi saja, sehingga perlu ditambah lagi.

<p style="text-align: center;"><b>Starters</b></p> <p>Grilled haloumi, compressed watermelon, salsa verde V          Baby vegetables, truffled corn, bocconcini, ginger bread, honey and thyme dressing V          Kingfish sashimi, ginger, eschallots, Persian feta          Seared spiced tuna, celeriac and apple remoulade          Prawn toast, corn salsa, chipotle aioli          Seared sirloin, Thai salad, saffron rice, nam jim dressing          Bao bun, grilled beef tongue in five spice, pickled vegetables, BBQ glaze</p>	
<p style="text-align: center;"><b>Entree</b></p> <p>Pumpkin samosas, cucumber, mint and yoghurt, curry dressing V          Zucchini fritters, corn puree, capsicum vierge, Meredith goats feta V          Mushroom soup, creme fraiche, croutons          Smoked salmon, scrambled eggs with truffle oil and chives          "glass" Sydney crab omelette, miso and mustard broth          Beef taco, avocado, mozzarella, tomato and jalapeno salsa          Charcuterie selection, olives, pickled onions, cornichons, caper berries, olive grissini P</p>	
<p style="text-align: center;"><b>Mains</b></p> <p>Beetroot and carrot ravioli, ricotta, amaretti crumbs, burnt sage butter V          Pan fried gnocchi, corn, asparagus, zucchini, parmesan, thyme, truffle and verjuice dressing V          Roasted grouper, Balinese spices, fennel and pickled onion salad, grilled squid          Grilled barramundi, prawns, bok choy, oyster mushrooms and shiitake, coriander, oyster sauce          Braised chicken rendang, pappardelle, buffalo mozzarella          Eggs Benedict, bacon, spinach, hollandaise on crumpet          Char grilled rump, potato hay, watercress salad, bearnaise sauce</p>	<p style="text-align: center;"><b>Desserts</b></p> <p>Selection of sorbets          Floating island, seasonal fruit, Frangelico anglaise          Creme caramel, honeycomb, dark raisins in red wine syrup          Green tea panna cotta with mandarines          Chocolate fondant, brownie crumble, banana ice cream          Liquorice parfait and lime          Cheese selection, served with accompaniments</p> <hr/> <p style="text-align: center;"><b>— 4 COURSE WEEKEND BRUNCH MENU 350++ —</b></p> <p>Brunch served from 12pm - 3pm          V denotes Vegetarian P denotes contains Pork          Chef Restaurateur Luke Mangan Executive Chef MJ Olguera</p>

Sumber : saltgrillindonesia.com

Gambar 5.1 Menu Salt Grill

2. Suasana yang ada di restoran Salt Grill sebaiknya dibuat beda dari restoran sejenis lainnya. Hal ini dilakukan agar konsumen yang datang ke restoran Salt Grill merasa memiliki pengalaman makan yang berbeda dari biasanya.



Sumber : desainmodelrumah.com

Gambar 5.2 Tema dekorasi untuk Salt Grill

3. Harga yang ditawarkan oleh restoran Salt Grill memang merupakan harga yang premium. Hal itu juga karena Salt Grill memang termasuk salah satu restoran *fine dining* yang terkenal di Jakarta. Untuk hal itu, Salt Grill sebaiknya memberikan beberapa bentuk promosi dan diskon kepada konsumen.

### 5.2.2 Saran Bagi Penelitian Selanjutnya

1. Pada penelitian ini, penyebaran kuisioner yang dilakukan oleh penulis mengalami kendala. Untuk penelitian selanjutnya, sebaiknya penyebaran data dapat dilakukan dengan bekerjasama dengan pihak restoran terkait agar penyebaran kuisioner dapat berjalan dengan lebih baik.
2. Pada penelitian ini, penyebaran data yang didapat terlalu luas, sehingga terdapat hubungan antar variabel yang tidak signifikan, sebaiknya pada penelitian selanjutnya, data yang dihasilkan melalui penyebaran kuisioner tidak terlalu luas sehingga hubungan antar variabel dapat signifikan.
3. Pada penelitian ini, *quality of interaction* tidak mempengaruhi *customer satisfaction* secara signifikan, sebaiknya pada penelitian selanjutnya, dapat dicari hubungan *quality of interaction* terhadap *salesperson* dan *products* nya terlebih dahulu.
4. Pada penelitian ini, responden yang memberikan jawaban tidak memiliki kriteria yang cukup signifikan, sehingga data yang dihasilkan banyak yang tidak sesuai untuk digunakan didalam penelitian, sebaiknya pada penelitian selanjutnya, kriteria yang ditetapkan untuk responden dapat lebih jelas lagi, sehingga hasil yang di dapat sesuai dengan penelitian.