

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Penelitian dengan judul “Analisis Pengaruh *Food Quality*, *Service Quality*, dan *Physical Environment* terhadap *Customer Satisfaction* dan Penerapannya pada *Behavioral Intention* Telaah KFC *Naughty by Nature*” ini dilakukan untuk melihat faktor-faktor yang mempengaruhi *customer satisfaction* dan *behavioral intention*. Berdasarkan hasil dari pengolahan data responden dengan menggunakan *structural equation model* dengan bantuan perangkat lunak Lisrel versi 8.8. *Food quality* dan *service quality* memiliki pengaruh positif terhadap *customer satisfaction*, sedangkan *service quality* tidak memiliki pengaruh terhadap *customer satisfaction*, serta *customer satisfaction* memiliki pengaruh positif terhadap *behavioral intention*. Berdasarkan hasil pengolahan data dan Analisa yang dilakukan oleh peneliti, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. *Food quality* memiliki pengaruh positif terhadap *customer satisfaction* dengan nilai *t-value* sebesar 3.82. Hal ini menunjukkan bahwa KFC *Naughty by Nature* memiliki makanan yang lezat, disajikan dengan menarik dan beragam, sehat, makanan yang dipesan baru akan dimasak dan disajikan dengan suhu yang tepat, sehingga *customer* merasa puas.
2. *Service quality* tidak memiliki pengaruh terhadap *customer satisfaction* dengan nilai *t-value* sebesar 1.05. Hal ini menunjukkan bahwa KFC *Naughty by Nature* memiliki *staff* yang dapat menyajikan makanan sesuai dengan pesanan, menggunakan pakaian yang bersih dan rapi, berperilaku baik, selalu bersedia membantu tidak mempengaruhi *customer satisfaction*.
3. *Physical environment* memiliki pengaruh positif terhadap *customer satisfaction* dengan nilai *t-value* sebesar 4.26. Hal ini

menunjukkan bahwa *physical environment* KFC *Naughty by Nature* memiliki ruang gerak yang dapat memudahkan *customer* bergerak, desain interior yang menarik, suasana yang nyaman, bersih dan music yang cocok untuk *customer*.

4. *Customer satisfaction* memiliki pengaruh positif terhadap *behavioral intention* dengan nilai *t-value* sebesar 14,21. Hal ini menunjukkan bahwa *customer* KFC *Naughty by Nature* puas dengan kunjungan mereka. *Customer* yang puas cenderung akan kembali lagi, merekomendasikan restoran kepada orang lain, meyakinkan dan mengatakan hal-hal yang positif mengenai restoran ke teman-temannya.

## 5.2 Saran

Analisis dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi KFC *Naughty by Nature*, pelaku usaha restoran, dan peneliti selanjutnya.

### 5.2.1 Saran bagi Perusahaan

1. Industry restoran yang produk utamanya adalah makanan maka makanan yang ditawarkan ke *customer* tidak boleh mengecewakan. KFC *Naughty by Nature* harus dapat mempertahankan kualitas makanannya bahkan meningkatkan kualitasnya. Dapat ditingkatkan melalui presentasi makanan yang menarik dan menu yang beragam pula agar *customer* yang *loyal* tidak bosan dan dapat menarik *customer* baru untuk datang mengunjungi dan makanan yang disajikan ke *customer* bukan makanan yang dihangatkan kembali tetapi makanan yang dimasak saat pesanan baru diterima di dapur agar kesegaran tetap terjaga dan membedakan dari KFC original.
2. Dressing salad dapat dipisah agar *customer* dapat menambahkan sesuai dengan selera mereka.

3. Kebersihan ruangan dan pakaian *staff* harus tetap diperhatikan agar tetap bersih karena ini merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi *customer* mau datang kembali atau tidak. Hal ini harus ditanamkan kepada *staff*.
4. Memberikan *loyalty card* agar *customer* kembali lagi. Hal ini dapat berupa voucher diskon, *free meal* tertentu, ataupun *free merchandise* yang dapat ditawarkan kepada *customer* dengan syarat dan ketentuan yang telah ditetapkan oleh restoran.

### **5.2.2 Saran bagi Peneliti Selanjutnya**

Penelitian ini tidak sempurna, maka dari itu peneliti berharap penelitian selanjutnya dapat dilakukan dengan memperhatikan beberapa saran berikut, yaitu:

1. Pada penelitian ini penulis terbatas untuk mendapatkan responden secara langsung dikarenakan mengingat pandemic Covid-19 ini penulis bermasalah dengan perijinan dengan orang tua. Akan lebih baik peneliti dapat terjun langsung ke lapangan agar lebih paham dengan kondisi objek.
2. Penelitian ini hanya menggunakan 3 faktor yang mempengaruhi *customer satisfaction*, diharapkan di penelitian selanjutnya variabel dapat ditambah agar lebih detail mengenai faktor yang mempengaruhi *customer satisfaction* pada industry restoran.
3. Pada kuisisioner responden perlu di *guide* ke pertanyaan yang lebih spesifik agar lebih akurat dan sama antara responden A dengan yang lainnya.