



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

Berdasarkan hasil pengolahan data responden menggunakan *Structural Equation Modelling* (SEM) dan bantuan *software* LISREL versi 8.8 terhadap hubungan antara variabel *food quality* pada *customer satisfaction*, *service person customer orientation* pada *customer satisfaction*, *physical environment* pada *customer satisfaction*, dan *customer satisfaction* pada *behavioral intention* maka peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. *Food Quality* memiliki pengaruh positif terhadap *Customer Satisfaction* dengan nilai *standard coefficient* positif dan *p-value* sebesar 0.000. Hal ini menunjukkan bahwa One Eighty Coffee & Music memiliki presentasi makanan yang menarik disertai rasa makanan yang lezat, variasi makanan yang banyak dan makanan yang dihidangkan dengan suhu tepat.
2. *Service Person Customer Orientation* memiliki pengaruh positif terhadap *Customer Satisfaction* dengan nilai *standard coefficient* positif dan *p-value* sebesar 0.000. Hal ini menunjukkan bahwa waiter One Eighty Coffee & Music telah memberikan pelayanan yang berorientasi kepada *customer* dengan mengantarkan makanan sesuai dengan pesanan, membantu *customer* saat memesan makanan, berpakaian dengan rapi, memiliki perilaku yang

sopan, cepat tanggap dan mampu menjelaskan menu dengan baik kepada *customer*.

3. *Physical Environment* memiliki pengaruh positif terhadap *Customer Satisfaction* dengan nilai *standard coefficient* positif dan *p-value* sebesar 0.000. Hal ini menunjukkan bahwa rancangan lingkungan fisik One Eighty Coffee & Music mempengaruhi kepuasan pelanggan dengan desain tempat makan yang menyatu dengan kolam, jarak antar meja yang memudahkan untuk bergerak, Interior kayu yang menimbulkan kesan hangat, desain area *live music* yang menarik, penggunaan warna pada ruangan One Eighty Coffee & Music yang memberikan kesan hangat, pilihan musik dan volume yang nyaman di dengar, serta pencahayaan yang memberi suasana nyaman kepada *customer*.
4. *Customer Satisfaction* memiliki pengaruh positif terhadap *Behavioral Intention* dengan nilai *standard coefficient* positif dan *p-value* sebesar 0.000. Hal ini menunjukkan bahwa jika customer puas dengan kunjungan mereka di One Eighty Coffee & Music, maka mereka cenderung akan melakukan kunjungan kembali, merekomendasikan kepada orang lain, menceritakan hal positif tentang One Eighty Coffee & Music kepada orang lain, dan mau menjadi pelanggan One Eighty Coffee & music.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa One Eighty Coffee & Music dapat mencapai kepuasan pelanggan melalui *food quality*, *service person customer orientation*, dan *physical environment*. Sebagai akibatnya, pelanggan yang puas akan menunjukkan kecenderungan perilaku untuk kembali lagi ke restoran tersebut, menyebarkan cerita positif merekomendasikan One Eighty Coffee & Music kepada orang lain, serta keinginan untuk menjadi pelanggan One Eighty Coffee & Music. Maka dari itu, beberapa saran yang dapat peneliti berikan kepada One Eighty Coffee & Music untuk terus mendukung keberlangsungan bisnisnya adalah sebagai berikut :

1. Sebagai produk utama yang ditawarkan oleh restoran, kualitas makanan yang ditawarkan kepada *customer* tidak boleh mengecewakan. One Eighty Coffee & Music harus tetap mempertahankan, bahkan meningkatkan kualitas makanan yang ditawarkan kepada *customer*, baik melalui presentasi makanan yang menarik disertai rasa makanan yang lezat dan beragam variasi makanan yang ditawarkan. Presentasi menu makanan *western* pada One Eighty Coffee & Music sudah disajikan dengan modern. Maka dari itu, sama halnya untuk menu yang berada di kategori *Asian delights*, makanan harus dipresentasikan dengan gaya modern juga. One Eighty Coffee & Music juga dapat menawarkan variasi menu dengan disesuaikan pada tema-tema tertentu, sehingga *customer* tidak bosan dan memiliki berbagai pilihan ketika

ingin bersantap di One Eighty Coffee & Music. Untuk melakukan evaluasi terhadap rasa makanan yang disajikan, One Eighty Coffee & Music dapat menggunakan *guest comment card* setiap 3 bulan sekali. Tidak hanya itu, suhu makanan ketika diantarkan ke meja *customer* juga perlu diperhatikan agar kelezatan makanan tetap terjaga, sehingga One Eighty Coffee & Music dapat menerapkan SOP lama waktu makanan diantarkan ke meja *customer* setelah selesai dimasak.

2. Tidak hanya makanan yang lezat, pelayanan yang baik dari *waiter* One Eighty Coffee & Music kepada *customer* akan memberikan kesan baik bagi mereka. Maka dari itu, pelayanan yang ramah dan cepat dari *waiter* akan membuat *customer* merasa senang. Tidak hanya itu, *waiter* harus membantu *customer* ketika memesan makanan dengan memberikan rekomendasi menu favorit atau menu terbaru. Pakaian yang dikenakan *waiter* juga memberikan persepsi tertentu bagi *customer* yang menyantap hidangan di One Eighty Coffee & Music. Selain itu, permintaan tambahan dari *customer* kepada *waiter* seperti mengambil gambar (foto) harus dilakukan tanpa rasa paksaan. *Waiter* One Eighty Coffee & Music juga harus memiliki pengetahuan yang baik agar dapat menjelaskan menu kepada *customer* yang bertanya, sehingga *waiter* terlihat profesional dalam bekerja.

3. Rancangan interior dan eksterior restoran juga mempengaruhi suasana hati *customer* ketika menikmati hidangan mereka di One Eighty Coffee & Music. One Eighty Coffee & Music memiliki nuansa *warm* yang didominasi oleh

warna coklat dan penggunaan kayu. Area meja makan yang menyatu dengan kolam merupakan *spot* favorit bagi customer. Oleh karena itu, One Eighty Coffee & Music dapat memberikan dekorasi tambahan seperti *string lights* dan *laser lamp* pada area tersebut untuk memperindah suasana. Cahaya kuning keemasan yang ditimbulkan pada malam hari akan semakin membuat terasa hangat. Penambahan dekorasi seperti *centerpiece* pada meja makan, misalnya pot tanaman *succulent* mini dan bumbu dapur juga akan mempercantik ruangan. Selain itu, area panggung *live music* yang didekorasi menggunakan round lantern tidak kalah mengesankan. Dinding kayu pada lantai 2 dapat ditambahkan dengan vertical garden untuk memberikan sentuhan kesegaran. Area *library* yang berada di lantai 1 juga dapat didekorasi dengan menambahkan vas bunga ataupun box sehingga terlihat lebih penuh. Penggunaan lampu *marquee* dan bohlam yang dilengkapi dengan pendant lamp shape akan semakin menambah suasana *vintage industrial* pada One Eighty Coffee & Music.

4. Ditengah persaingan industri kuliner yang ketat, One Eighty Coffee & Music harus memberikan sesuatu yang berbeda untuk membuat customer mereka mau kembali. Beberapa cara yang dapat digunakan adalah dengan memberikan *free gift* kepada *customer* mereka yang disertai dengan minimal transaksi, menggunakan *member card* yang dapat mencatat seluruh transaksi *customer*. Melalui *member card* tersebut, One Eighty Coffee & Music dapat memberikan *reward* kepada *customer* yang sering melakukan transaksi pada

restoran tersebut dengan menukarkan poin yang mereka kumpulkan dengan *free* makanan atau minuman. One Eighty Coffee & Music juga dapat mengadakan acara *coffee testing* untuk menarik perhatian para pecinta kopi untuk datang.

5.2.2 Saran Bagi Penelitian Selanjutnya

Penelitian yang dilakukan belum mencapai tahap sempurna. Oleh karena itu peneliti berharap penelitian selanjutnya dapat dilakukan dengan memperhatikan beberapa saran berikut ini, yaitu :

1. Pada penelitian ini peneliti memiliki keterbatasan untuk menyebarkan kuesioner secara langsung (*on the spot*) kepada *customer* One Eighty Coffee & Music mengingat tidak diberikannya akses oleh *supervisor* One Eighty Coffee & Music. Sehingga, pengisian kuesioner kurang menggambarkan langsung pengalaman ketika sedang berada di One Eighty Coffee & Music. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya diharapkan dapat menyebarkan kuesioner secara langsung pada lokasi objek yang akan diteliti agar memberikan hasil penelitian yang lebih baik lagi.
2. Pada penelitian ini, responden yang ditetapkan berusia 17-56 tahun. Pada usia tersebut terdapat dua generasi berbeda. Perbedaan generasi tersebut mengakibatkan perbedaan perilaku juga pada setiap generasi. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya dapat memilih fokus pada responden yang berada

pada kategori generasi tertentu seperti gen Y (berusia 16-35 tahun), sehingga penelitian akan menunjukkan kecenderungan perilaku berbeda yang dilakukan oleh gen Y ketika berkunjung ke restoran. Selain itu, kegiatan menyantap hidangan di restoran juga digemari oleh mereka yang duduk di bangku SMP hingga SMA. Penelitian selanjutnya dapat menggunakan rentang usia yang merepresentasikan remaja di usia sekolah SMP hingga SMA.

4. Penelitian pada variabel ini terbatas pada *food quality*, *service person*, *customer orientation*, *physical environment*, *customer satisfaction* dan *behavioral intention*. Penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel lain untuk mengetahui faktor apa yang mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap sebuah restoran, seperti *perceived price*. Hasil penelitian Han & Ryu (2009) membuktikan bahwa terhadap hubungan positif antara *perceived price* dengan *customer satisfaction* yang menunjukkan bahwa jika *customer* merasa harga yang ditawarkan sebuah restoran sudah pantas dan wajar maka akan menghasilkan kepuasan pelanggan. Maka dari itu, penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel *perceived price*.