



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

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil analisis regresi linier berganda yang telah dilakukan pada penelitian ini, didapat persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 0,324 X_1 + 0,202 X_2 + 0,172 X_3 + 0,218 X_4 + 0,115 X_5 + 0,302 X_6 + \text{constanta (2,922)}$$

Dari persamaan regresi tersebut dapat diketahui bahwa koefisien dari persamaan regresi adalah positif. Maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil analisis diperoleh bahwa variabel bukti fisik (X_1) memiliki koefisien regresi sebesar 0,324 dengan tingkat signifikansi 0,007 ($<0,05$). Hal ini berarti bukti fisik (X_1) berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen (Y). Dengan demikian Hipotesis 1 yang menyatakan bahwa bukti fisik (X_1) berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen (Y) dapat diterima.
2. Hasil analisis diperoleh bahwa variabel kehandalan (X_2) memiliki koefisien regresi sebesar 0,202 dengan tingkat signifikansi 0,013 ($<0,05$). Hal ini berarti bukti fisik (X_2) berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen (Y). Dengan demikian Hipotesis 1 yang menyatakan bahwa kehandalan (X_2) berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen (Y) dapat diterima.

3. Hasil analisis diperoleh bahwa variabel daya tanggap (X3) memiliki koefisien regresi sebesar 0,172 dengan tingkat signifikansi 0,038 ($<0,05$). Hal ini berarti daya tanggap (X3) berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen (Y). Dengan demikian Hipotesis 1 yang menyatakan bahwa daya tanggap (X3) berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen (Y) dapat diterima.
4. Hasil analisis diperoleh bahwa variabel jaminan (X4) memiliki koefisien regresi sebesar 0,218 dengan tingkat signifikansi 0,011 ($<0,05$). Hal ini berarti jaminan (X4) berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen (Y). Dengan demikian Hipotesis 1 yang menyatakan bahwa jaminan (X4) berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen (Y) dapat diterima.
5. Hasil analisis diperoleh bahwa variabel empati (X5) memiliki koefisien regresi sebesar 0,115 dengan tingkat signifikansi 0,041 ($<0,05$). Hal ini berarti empati (X5) berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen (Y). Dengan demikian Hipotesis 1 yang menyatakan bahwa empati (X5) berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen (Y) dapat diterima.
6. Hasil analisis diperoleh bahwa variabel harga (X6) memiliki koefisien regresi sebesar 0,302 dengan tingkat signifikansi 0,041 ($<0,05$). Hal ini berarti bukti fisik (X1) berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen (Y). Dengan demikian Hipotesis 1 yang menyatakan bahwa bukti fisik (X1) berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen (Y) dapat diterima.

7. Nilai Adjusted R square diperoleh sebesar 0.610, hal ini berarti 61% variasi kepuasan dapat dijelaskan dari kelima variabel independen BUKTI FISIK, KEHANDALAN, DAYA TANGGAP, JAMINAN, EMPATI dan HARGA (25 indikator yang ada). Sedangkan sisanya ($100\% - 61\% = 39\%$) dijelaskan oleh sebab yang lain diluar model.
8. Dari hasil analisis yang penulis lakukan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:
Uji dari ANOVA atau F test didapat nilai F hitung sebesar 4.518 dengan signifikansi 0.024. Karena signifikansi jauh lebih kecil dari 0.05, maka model regresi dapat digunakan untuk memprediksi KEPUASAN atau dapat dikatakan bahwa BUKTI FISIK, KEHANDALAN, DAYA TANGGAP, JAMINAN EMPATI dan HARGA secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap KEPUASAN KONSUMEN.
9. Dari ke enam variabel independent (25 indikator) yang dimasukkan ke dalam model regresi, variabel BUKTI FISIK, KEHANDALAN, DAYA TANGGAP, JAMINAN, EMPATI dan HARGA signifikan pada 0.05. Dari sini dapat disimpulkan bahwa arah koefisien regresi positif yang berarti bahwa variabel BUKTI FISIK, KEHANDALAN, DAYA TANGGAP, JAMINAN, EMPATI dan HARGA memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap KEPUASAN KONSUMEN.
10. Berdasarkan koefisien regresi dari variabel BUKTI FISIK sebesar 0,324, maka dapat disimpulkan bahwa variabel BUKTI FISIK adalah variabel yang paling berpengaruh (signifikan) terhadap KEPUASAN KONSUMEN

5.2. Saran

5.2.1 Saran Untuk Perusahaan

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka diajukan saran-saran sebagai pelengkap terhadap kualitas pelayanan dan harga yang dapat diberikan oleh Restoran Sushi Tei sebagai berikut :

1. Dalam kaitannya dengan bukti fisik, Restoran Sushi-Tei diharapkan dapat meningkatkan kebersihan dan kerapihan karyawan (menggunakan seragam dengan rapih dan bersih) sehingga konsumen dapat lebih nyaman pada saat diberikan pelayanan. Untuk kenyamanan dan kebersihan tempat serta dekorasi, fasilitas restoran dan tampilan makanan dinilai cukup baik oleh konsumen. Hal ini perlu diperhatikan, karena bukti fisik merupakan variabel yang paling berpengaruh pada kepuasan konsumen restoran Sushi Tei.
2. Dalam kaitannya dengan kehandalan, Restoran Sushi Tei perlu menyampaikan layanan secara tepat sesuai dengan pesanan pembeli (dengan menyediakan pelayanan yang fokus dan konsisten), sehingga konsumen dapat dengan nyaman saat diberikan pelayanan.
3. Dalam kaitannya dengan daya tanggap, Restoran Sushi Tei perlu meningkatkan kecepatan karyawan dalam menyelesaikan keluhan pengunjung (salah satunya dengan menambah jumlah karyawan atau memberikan pelatihan yang tepat dengan hal tersebut), sehingga konsumen dapat dengan nyaman saat diberikan pelayanan.

4. Dalam kaitannya dengan jaminan, Restoran Sushi Tei perlu meningkatkan antusiasme karyawan saat melayani konsumen (selalu tersenyum, dan menunjukkan antusiasnya dalam melayani), sehingga konsumen dapat lebih nyaman saat diberikan pelayanan.
5. Dalam kaitannya dengan empati, mengingat empati merupakan variabel yang paling kecil dalam mempengaruhi kepuasan konsumen, maka diperlukan perhatian khusus untuk dapat meningkatkan pengaruhnya, oleh karena itu penulis menyarankan kepada Restoran Sushi Tei untuk meningkatkan perhatian secara individu kepada konsumen, salah satunya dengan memberikan ucapan ulang tahun kepada konsumen atau hal lain yang bersifat pendekatan pribadi, sehingga dapat terjadi ikatan yang baik antara karyawan dengan konsumen.
6. Dalam kaitannya dengan harga, Restoran Sushi Tei perlu tetap menjaga keseimbangan antara harga dan kualitas makanan dan pelayanan yang diberikan sehingga konsumen dapat merasa puas ketika menikmati hidangan di Restoran Sushi Tei.

5.2.2 Saran Untuk Penelitian Selanjutnya

Hasil penelitian ini disadari belum mampu menjawab dengan tuntas semua permasalahan mengenai kepuasan konsumen, dikarenakan Nilai Adjusted R square diperoleh sebesar 0.610, hal ini berarti 61% variasi kepuasan dapat dijelaskan dari

kelima variabel independen BUKTI FISIK, KEHANDALAN, DAYA TANGGAP, JAMINAN, EMPATI dan HARGA (25 indikator yang ada). Sedangkan sisanya ($100\% - 61\% = 39\%$) dijelaskan oleh sebab yang lain diluar model. Terdapat 39% variasi kepuasan tidak dapat dijelaskan dari kelima variabel independen, dan kemungkinan variabel tersebut adalah variabel kualitas makanan (food quality). Maka untuk penelitian yang akan datang disarankan menambah variabel kualitas makanan (food quality) sehingga akan lebih lengkap untuk mengetahui apakah variabel kualitas makanan dapat mempengaruhi kepuasan konsumen.

UMMN