

BAB V

KESIMPULAN & SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian ini, pengolahan data pada dan analisa yang dilakukan peneliti melakukan *SMARTPLS 3* dimana terdapat hasil bahwa semua hipotesis diterima dan variabel independen memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap variabel dependen. Berikut penjabaran hasil penelitian yang dilakukan peneliti:

1. *Customer Satisfaction* memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap *Behavioral Intention*. Temuan tersebut memberikan kesimpulan bahwa niat perilaku konsumen selanjutnya seperti memberikan ulasan tentang restoran, melakukan *word of mouth* yang positif, dan melakukan pembelian ulang sangat dipengaruhi oleh kepuasan konsumen. Baku Dapa G&G harus memperkuat aspek - aspek penentu kepuasan konsumen lainnya melalui variabel *service quality*, *food quality*, dan *perceived value*. Karena ketika perusahaan meningkatkan kualitas ketiga aspek tersebut, maka akan menaikkan kepuasan konsumen dan juga berdampak kepada niat perilaku konsumen yang positif.
2. *Service Quality* memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap *Customer Satisfaction*. Temuan tersebut memberikan kesimpulan bahwa kepuasan konsumen sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diberikan oleh Baku Dapa G&G. Kualitas layanan yang diberikan harus terus diperkuat agar terus bisa memberikan kepuasan bagi konsumen. Dengan memperhatikan 5 dimensi *service quality*, diharapkan Baku Dapa G&G bisa terus memberikan layanan yang terbaik mulai dari karyawan, suasana toko, dan aspek lainnya dalam kualitas layanan agar bisa meningkatkan kepuasan konsumen.

3. *Service Quality* memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap *Behavioral Intention*. Temuan tersebut memberikan kesimpulan bahwa niat perilaku konsumen juga dipengaruhi langsung oleh kualitas layanan yang diberikan oleh Baku Dapa G&G. Kualitas layanan yang diberikan harus terus diperkuat agar konsumen yang datang bisa melakukan perilaku konsumen lanjutan dalam hal membagi informasi kepada kerabat mengenai restoran dikarenakan keunikan ataupun kegiatan operasional yang baik. Contoh lain dapat dengan memberikan ulasan yang baik kepada orang lain mengenai keseluruhan layanan yang diberikan perusahaan Baku Dapa G&G. Dengan memperhatikan 5 dimensi *service quality*, diharapkan Baku Dapa G&G bisa terus memberikan layanan yang terbaik mulai dari karyawan, suasana toko, dan aspek lainnya dalam kualitas layanan agar juga meningkatkan niat perilaku konsumen selanjutnya.

4. *Food Quality* memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap *customer satisfaction*. Temuan tersebut memberikan kesimpulan bahwa kepuasan konsumen sangat dipengaruhi juga selain kualitas layanan adalah kualitas makanan. Baku Dapa G&G didapati telah memberikan kualitas makanan yang baik mulai dari bahan baku yang segar dan berkualitas sampai dengan rasa makanan yang enak dan lezat. Di samping itu, Baku Dapa G&G juga memiliki varian yang cukup banyak. Beberapa aspek tentang kualitas makanan tersebut tentunya harus dipertahankan selalu agar bisa juga mempertahankan dan meningkatkan kepuasan konsumen. Cara yang bisa dilakukan adalah melakukan *quality control* yang baik terhadap bahan baku makanan dan melakukan inovasi produk.

5. *Perceived Value* memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap *Customer Satisfaction*. Temuan tersebut memberikan kesimpulan bahwa kepuasan konsumen juga dipengaruhi oleh *value* yang didapatkan dari kualitas yang diberikan bagi konsumen. Dalam hal ini, Baku Dapa G&G didapati sudah bisa memberikan *value*

yang baik bagi konsumen sehingga konsumen dapat merasa puas ketika berkunjung ke Baku Dapa G&G. Hal yang dapat dilakukan oleh Baku Dapa G&G adalah terus meningkatkan *value* bagi konsumen dengan salah satu aspek penting adalah harga atau biaya yang dikeluarkan oleh konsumen harus sesuai dengan manfaat yang diterima oleh konsumen. Melakukan stabilitas harga dengan melakukan penyetokan bahan baku merupakan pilihan yang tepat untuk mengantisipasi harga bahan baku yang fluktuatif.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian ini, peneliti juga memberikan beberapa saran yang dapat digunakan oleh perusahaan dan juga bagi para peneliti selanjutnya dengan memakai objek penelitian di industri makanan dan minuman atau restoran. Saran ini diharapkan bisa meningkatkan kepuasan konsumen dan niat perilaku konsumen dari produk dan layanan yang diberikan oleh Baku Dapa G&G. Berikut merupakan penjabaran mengenai saran peneliti:

5.2.1 Saran bagi Perusahaan

Pada penelitian ini, penulis memiliki beberapa saran yang ditujukan kepada Baku Dapa dengan tujuan bisa meningkatkan niat perilaku konsumen untuk merasakan kepuasan melakukan pembelian ulang yaitu :

1. Penulis memberi saran mengenai kualitas layanan yang diberikan perusahaan agar bisa memberikan layanan yang terbaik kepada konsumen. Dalam hal pelayanan konsumen, perusahaan harus bisa mengontrol penuh perilaku karyawan agar setiap hal berjalan sesuai dengan prosedur yang berlaku (SOP) tanpa melihat faktor - faktor lain. Profesionalitas dalam waktu dan pengetahuan serta keramahan karyawan harus menjadi faktor yang selalu dipertahankan dan ditingkatkan untuk mencapai kepuasan konsumen dan akhirnya memberikan respon yang baik dalam hal niat

perilaku konsumen selanjutnya seperti memberikan ulasan yang baik terhadap Baku Dapa G&G. Hal lain yang bisa dihasilkan adalah konsumen akan melakukan pembelian kembali di Baku Dapa G&G karena merasa puas dengan layanan yang diberikan. Hal lain yang bisa ditingkatkan dalam bentuk layanan dari pihak manajemen Baku Dapa G&G adalah suasana restoran baik dilihat dari bentuk ataupun faktor yang lain yang menyebabkan suasana restoran menjadi lebih baik adalah kebersihan dan kemudahan. Manajemen bisa menjadwalkan evaluasi setiap 3 bulan sekali untuk bisa mengecek kekurangan yang terjadi pada gedung ataupun tempat berusaha mulai dari dapur sampai ke bagian depan untuk melayani konsumen dilihat dari keunikan, kebersihan, dan fasilitas lain yang memudahkan konsumen untuk berkomunikasi dengan karyawan. Evaluasi kinerja dibutuhkan agar dapat menunjang kualitas layanan perusahaan agar berdampak pada kepuasan dan niat perilaku konsumen.

2. Penulis memberikan saran mengenai kualitas makanan yang diberikan kepada konsumen. Kualitas makanan yang disajikan harus dijaga kesegarannya dan kesegarannya. Ketika orang berkunjung ke suatu tempat makan atau restoran tentunya memiliki tujuan untuk makan dan mencoba rasa makanan tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas makanan penting sehingga konsumen bisa puas untuk makan di Baku Dapa G&G. Kesegaran dan kebersihan dapat dijaga salah satunya dengan melakukan *quality control* di lokasi untuk mengecek bahan-bahan baku yang sudah tidak layak pakai agar diganti dengan yang baru dengan kesegaran dan kebersihan yang lebih baik. Lalu, dalam prosedur pembuatan makanan atau proses memasak harus juga sesuai dengan standar operasional prosedur agar bisa menjaga kualitas dan konsistensi rasa supaya tetap terasa enak dan lezat. Hal lain yang bisa dilakukan adalah melakukan proses penghangatan makanan yang sudah jadi atau berada di etalase apabila konsumen melakukan pembelian agar konsumen lebih menikmati apabila makanan tersebut disajikan dalam keadaan hangat atau panas.

3. Penulis memberikan saran mengenai value atau nilai yang harus dipertahankan dan ditingkatkan. Dalam hal produk makanan dan minuman, produk tersebut harus memiliki harga, rasa dan proporsi yang sesuai agar value dari produk tersebut bisa terus terjaga sehingga konsumen bisa mendapatkan kepuasan saat berkunjung ke Baku Dapa G&G dan juga membuat konsumen kembali melakukan pembelian produk Baku Dapa G&G. Untuk bisa menjaga harga produk tetap stabil, perusahaan dapat melakukan penyetokan bahan baku pada saat harga bahan baku menurun untuk bahan-bahan yang bisa tahan lama seperti bawang, cabai, dan bumbu-bumbu masak. Hal tersebut dilakukan untuk mengantisipasi kenaikan harga bahan baku yang sangat fluktuatif dan bisa membuat harga jual menjadi naik. Hal lain adalah tentunya memiliki prosedur untuk penyajian makanan dengan proporsi atau ukuran yang pas sehingga produk tidak didapati terlalu banyak yang dapat merugikan perusahaan atau terlalu sedikit yang akan membuat konsumen kecewa dengan begitu bisa menurunkan value dari konsumen terhadap produk Baku Dapa G&G.

5.2.1 Saran bagi Penelitian Selanjutnya

Menurut peneliti masih ada beberapa aspek yang masih bisa dikembangkan dari penelitian ini. Berikut saran peneliti untuk penelitian selanjutnya:

1. Dalam penelitian ini terdapat variabel *service quality*. Namun, berdasarkan dimensi *service quality* memiliki 5 dimensi. Di penelitian selanjutnya, diharapkan peneliti mencari dan membagi indikator untuk disesuaikan dengan 5 dimensi tersebut agar dapat lebih menjelaskan peran variabel *service quality* secara lengkap sehingga lebih menunjukkan dimensi apa yang paling berpengaruh atau tidak berpengaruh terhadap *service quality*.

2. Pada penelitian ini terdapat 35 pernyataan pada kuesioner yang disebar dan didominasi oleh 19 indikator pada variabel *Service Quality* yang mengikuti penelitian terdahulu dalam menyusun kuesioner. Hal ini cukup membuat kesulitan dalam mencari responden yakni minimal 175 responden. Diharapkan peneliti selanjutnya dapat memilah mana indikator yang sekiranya memiliki makna dan interpretasi yang sama agar dikurangi sehingga memudahkan pencarian responden.

3. Agar lebih spesifik dengan keadaan sekarang yang lebih modern dan kekinian, lebih baik responden dispesifikasikan untuk responden yang berada pada Gen Z / millennial yang sekiranya sudah memiliki daya beli yang cukup kuat. Dapat dimulai dari responden yang berusia 18 - 35 tahun. Hal ini diharapkan responden di usia tersebut lebih paham dan mengikuti perkembangan restoran , baik restoran tradisional , modern , atau restoran cepat saji. Lalu pada usia semakin tua dapat menyebabkan preferensi terhadap makanan berubah menjadi makanan yang lebih sehat untuk menjaga kestabilan tubuh sehingga tidak berhubungan dengan makanan yang memiliki bumbu buatan , rempah yang kuat , ataupun makanan yang *up to date*.

