

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Setelah melakukan analisis menggunakan metode SEM-PLS terlihat bahwa terdapat pengaruh antara *Food Quality*, *Physical Environment Quality*, *Employee Service Quality* Terhadap *Customer Perceived Value*, *Customer Satisfaction* dan *Behavioural Intentions* dari restoran Dailycious, maka dari itu dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Uji hipotesis yang dilakukan dalam penelitian menunjukkan bahwa variabel *Food Quality* berpengaruh positif terhadap *Customer Perceived Value*. hal ini diketahui bahwa hasil perhitungan yang didapat membuktikan bahwa *T Value* sebesar 21.621 sehingga hasil perhitungan pada *T Value* lebih tinggi, dan perhitungan pada nilai *P Value* sebesar 0.000. yang diartikan bahwa nilai tersebut lebih kecil dari nilai signifikan *P Value*. Dalam hal ini, responden lebih banyak setuju dengan adanya kualitas makanan pada restoran berdasarkan makanan segar, aroma, visual, dan konsisten yang dimiliki. Jadi dapat disimpulkan bahwa *Food Quality* berpengaruh positif terhadap *Customer Perceived Value* pada Restoran Dailycious di Bengkulu.
2. Uji hipotesis yang dilakukan dalam penelitian menunjukkan bahwa variabel *Physical Environment Quality* tidak berpengaruh terhadap *Customer Perceived Value*. Hal ini diketahui bahwa hasil perhitungan yang didapat membuktikan bahwa *T value* Sebesar 0.560 sehingga hasil perhitungan *T Value* lebih rendah, dan perhitungan pada nilai *P Value* sebesar 0.288. Yang diartikan bahwa nilai tersebut lebih besar dari nilai signifikan *P Value*. Dalam hal ini responden lebih banyak yang tidak setuju dengan adanya interior

yang menarik, musik yang enak didengar, bersih, dan nyaman yang dimiliki. Jadi dapat disimpulkan bahwa *Physical Environment Quality* tidak berpengaruh terhadap *Customer Perceived Value* pada Restoran Dailycious di Bengkulu.

3. Uji hipotesis yang dilakukan dalam penelitian menunjukkan bahwa variabel *Employee Service Quality* tidak berpengaruh terhadap *Customer Perceived Value*. Hal ini diketahui bahwa hasil perhitungan yang didapat membuktikan bahwa *T Value* sebesar 0.297 sehingga hasil perhitungan *T Value* lebih rendah dan perhitungannya pada nilai *P Value* sebesar 0.383. Yang diartikan bahwa nilai tersebut lebih besar dari nilai signifikan *P Value*. Dalam hal ini responden lebih banyak yang tidak setuju dengan adanya pandangan tentang pelayanan karyawan yang baik di dalam Restoran Dailycious di Bengkulu.
4. Uji hipotesis yang dilakukan dalam penelitian menunjukkan bahwa variabel *Customer Perceived Value* berpengaruh positif terhadap *Customer Satisfaction*. Hal ini diketahui bahwa hasil perhitungan yang didapat membuktikan bahwa *T Value* sebesar 27.002 sehingga hasil perhitungan pada *T Value* lebih tinggi, dan perhitungan pada nilai *P Value* sebesar 0.000. yang diartikan bahwa nilai tersebut lebih kecil dari nilai signifikan *P Value*. Dalam hal ini, responden lebih banyak setuju dengan adanya penilaian pelanggan terhadap pelayanan di Restoran Dailycious di Bengkulu.
5. Uji hipotesis yang dilakukan dalam penelitian menunjukkan bahwa variabel *Customer Satisfaction* berpengaruh positif terhadap *Behavioural Intentions*. Hal ini diketahui bahwa hasil perhitungan yang didapat membuktikan bahwa *T Value* sebesar 11.636 sehingga hasil perhitungan pada *T Value* lebih tinggi, dan perhitungan pada

nilai *P Value* sebesar 0.000. yang diartikan bahwa nilai tersebut lebih kecil dari nilai signifikan *P Value*. Dalam hal ini, responden lebih banyak setuju dengan adanya responden kepuasan pelanggan pada Restoran Dailycious di Bengkulu.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti dapat memberikan saran kepada Perusahaan yang sudah diteliti yaitu *Restaurant Dailycious* dan juga kepada peneliti selanjutnya yang ingin meneliti mengenai restoran pada masa yang akan datang.

### 5.2.1 Saran Untuk Perusahaan

Pada penelitian ini penulis mempunyai beberapa saran yang akan ditujukan kepada *Restaurant Dailycious* supaya restoran dapat mendapat pelanggan untuk mengunjungi kembali restoran *Dailycious*, berikut beberapa saran untuk *Restaurant Dailycious*.

1. Penulis memberikan saran kepada *Restaurant Dailycious* agar melakukan pengecekan rutin didalam bahan-bahan makanan agar bahan mentah tetap segar dan tidak menjadi busuk atau tidak bisa dipakai. Ipad yang akan memudahkan pengecekan bahan mentah dan juga pengecekan suhu *frezzer* agar bahan mentah tetap beku dan fresh jika digunakan.
2. Penulis memberikan saran kepada *Restaurant Dailycious* agar pelanggan dapat merasakan hal baru didalam restoran yaitu dengan adanya "*Make Your Own Dish*" merupakan makanan yang bisa di modifikasi sesuai keinginan pelanggan dengan pilihan bervariasi agar kesediaan makanan tidak membusuk, karyawan restoran memastikan dahulu bahan mentah yang akan digunakan untuk "*Make Your Own Dish*"
3. Penulis memberikan saran kepada *Restaurant Dailycious* untuk menambahkan musik selama restoran buka agar pelanggan merasa

nyaman dan tidak terlalu sunyi saat berada didalam restoran serta menikmati hidangan yang sudah disediakan oleh *Restaurant Dailycious*.

### 5.2.2 Saran untuk Penelitian Selanjutnya

Pada penelitian ini, memiliki beberapa saran yang akan ditujukan kepada peneliti selanjutnya supaya menjadi perkembangan bagi yang ingin meneliti mengenai *Restaurant*. Berikut beberapa saran untuk peneliti selanjutnya:

1. Penelitian ini menggunakan variabel *Food Quality*, *Physical Environment Quality*, *Employee Service Quality*, *Customer Perceived Value*, dan *Customer Satisfaction* memiliki pengaruh terhadap *Behavioural Intentions*.
2. Penelitian saat ini menggunakan domisili Bengkulu. Saran kepada penelitian selanjutnya yaitu untuk menggunakan wilayah yang lebih spesifik seperti Bengkulu Kota sehingga variabel *Food Quality*, *Physical Environment Quality*, *Employee Service Quality*, *Customer Perceived Value*, dan *Customer Satisfaction* memiliki pengaruh terhadap *Behavioural Intentions* dan hanya terjadi pada restoran tepatnya di Bengkulu kota.
3. Penelitian ini menggunakan rentang umur 17 hingga diatas 35 tahun, saran untuk penelitian selanjutnya sebaiknya menggunakan rentang usia generasi Z yaitu dengan rentang usia 18 hingga 25 tahun. Hal ini dikarenakan generasi Z lebih menyukai makan di restoran.