

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Berdasarkan penelitian serta analisis yang menggunakan metode PLS-SEM dengan tujuan untuk melihat pengaruh dari *Food Quality*, *Employee Service Quality*, *Physical Environment Quality*, *Customer Perceived Value*, *Customer Satisfaction* dan *Behavioral Intention*. Maka dapat disimpulkan bahwa:

1. *Food Quality* memiliki pengaruh terhadap *Customer Perceived Value*. Hal tersebut diketahui dari hasil penelitian ini yang menunjukkan hasil nilai *t-value* menunjukkan angka 5,315 sehingga sudah memenuhi kriteria penilaian *t-value* $> 1,96$ dan hasil nilai *p-value* menunjukkan angka 0,000 sehingga sudah memenuhi kriteria penilaian *p-value* $< 0,05$. Maka dari itu, berdasarkan hasil dari data penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas dari makanan yang disajikan oleh restoran *fast food* A&W dapat mempengaruhi *value* yang dimiliki atau dirasakan oleh *customer*. Dengan tingginya kualitas makanan dari restoran *fast food* A&W, maka *customer* pun akan menyukai rasa makanan dari restoran *fast food* A&W sehingga membuat *customer* bersedia untuk mengeluarkan uangnya serta memutuskan untuk membeli makanan di restoran *fast food* A&W.

2. *Employee Service Quality* memiliki pengaruh terhadap *Customer Perceived Value*. Hal tersebut diketahui dari hasil penelitian ini yang menunjukkan hasil nilai *t-value* menunjukkan angka 2,182 sehingga sudah memenuhi kriteria penilaian *t-value* $> 1,96$ dan hasil nilai *p-value* menunjukkan angka 0,029 sehingga sudah memenuhi kriteria penilaian *p-value* $< 0,05$. Maka dari itu, berdasarkan hasil dari data penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik akan memberikan kesan yang baik kepada *customer* sehingga *customer* merasa senang untuk membeli makan di restoran *fast food* A&W. Dengan kata lain, kualitas pelayanan dari karyawan restoran *fast food* A&W mempengaruhi *value* yang dirasakan atau dimiliki oleh *customer*.

3. *Physical Environment Quality* memiliki pengaruh terhadap *Customer Perceived Value*. Hal tersebut diketahui dari hasil penelitian ini yang menunjukkan hasil nilai *t-value* menunjukkan angka 2,944 sehingga sudah memenuhi kriteria penilaian *t-value* $> 1,96$ dan hasil nilai *p-value* menunjukkan angka 0,003 sehingga sudah memenuhi kriteria penilaian *p-value* $< 0,05$. Maka dari itu, berdasarkan hasil dari data penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas dari lingkungan fisik yang berada di restaurant *fast food* A&W mempengaruhi *value* yang dirasakan atau dimiliki oleh *customer*.

4. *Customer Perceived Value* tidak memiliki pengaruh terhadap *Customer Satisfaction*. Hal tersebut diketahui dari hasil penelitian ini yang menunjukkan hasil nilai *t-value* menunjukkan angka 1,327 sehingga tidak memenuhi kriteria penilaian *t-value* $> 1,96$ dan hasil nilai *p-value* menunjukkan angka 0,815 sehingga tidak memenuhi kriteria penilaian *p-value* $< 0,05$. Maka dari

itu, berdasarkan hasil dari data penelitian ini menunjukkan bahwa *value* yang dirasakan atau dimiliki oleh *customer* tentang restoran *fast food* A&W tidak mempengaruhi kepuasan dari *customer* restoran *fast food* A&W.

5. *Customer Satisfaction* tidak memiliki pengaruh terhadap *Behavioral Intention*. Hal tersebut diketahui dari hasil penelitian ini yang menunjukkan hasil nilai *t-value* menunjukkan angka 1,015 sehingga tidak memenuhi kriteria penilaian *t-value* > 1,96 dan hasil nilai *p-value* menunjukkan angka 0,310 sehingga tidak memenuhi kriteria penilaian *p-value* < 0,05. Maka dari itu, berdasarkan hasil dari data penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan dari *customer* terhadap restoran *fast food* A&W tidak berpengaruh pada niat untuk melakukan sesuatu atau berperilaku dalam konteks atau mengenai restoran *fast food* A&W.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti akan memberikan saran kepada perusahaan yaitu restoran *fast food* A&W serta beberapa saran kepada penelitian selanjutnya yang ingin meneliti tentang restoran *fast food* di masa yang akan datang.

5.2.1 Saran untuk Perusahaan

Pada penelitian ini, peneliti memiliki beberapa saran yang ingin diberikan kepada restoran *fast food* A&W agar restoran dapat membuat *customer* untuk mengunjungi serta berkeinginan untuk kembali datang atau membeli kembali ke restoran *fast food* A&W. Berikut merupakan beberapa saran untuk restoran *fast food* A&W:

1. Peneliti memberikan saran kepada restoran *fast food* A&W agar meningkatkan cara penyajian makanan dengan tampilan yang lebih menggugah selera. Ketika makanan disajikan dengan tampilan yang menggugah selera, maka akan terasa lebih menggugah selera dan kualitas dari makanan yang disajikan akan lebih baik. Walaupun rasa makanan dari restoran *fast food* A&W sudah terasa nikmat, namun akan lebih nikmat lagi apabila makanan disajikan dengan lebih baik serta menggugah selera makan dari *customer*. Warna ayam goreng yang emas kecokelatan serta ukuran ayam terlihat besar merupakan hal yang disukai oleh *customer* karena akan menggugah selera makan dari *customer*.

2. Peneliti memberikan saran kepada restoran *fast food* A&W untuk meningkatkan stock dari makanan atau minuman yang menjadi best sellernya, dikarenakan di beberapa gerai terkadang minuman signature dari restoran *fast food* A&W yaitu Root Beer seringkali sudah habis sebelum waktu tutup gerai tersebut. Akibatnya adalah ketika *customer* membeli paket menu yang terdapat minuman Root Beernya, terpaksa memilih opsi minuman lain. Jika stock makanan atau minuman ditingkatkan, maka akan memberikan rasa senang serta *customer* tidak akan takut untuk kehabisan jika ingin membeli makanan atau minuman dari menu yang disajikan oleh restoran *fast food* A&W.

3. Peneliti memberikan saran kepada restoran *fast food* A&W agar dapat mencampurkan 2 tema yang berbeda agar dapat mengikuti perkembangan zaman. Maksudnya adalah untuk menggabungkan tema "old school" serta tema modern. Restoran *fast food* A&W jika dilihat-

lihat, tampilan dari lingkungan gerainya mengusung tema “old school” yang konsisten dari dulu hingga sekarang. Akan tetapi, pembaharuan menuju hal yang lebih modern pun juga dibutuhkan agar terciptanya suasana yang baru serta tidak terkesan usang atau bahkan ketinggalan jaman. Perpaduan dari tema “old school” dengan tema modern jika diracik dengan konsep serta eksekusi yang tepat, akan menimbulkan estetika yang sangat menarik serta indah. Tema yang seperti itu lah yang dapat dicoba oleh restoran *fast food* A&W dalam konteks lingkungan dari gerainya.

5.2.2 Saran untuk Penelitian Selanjutnya

Pada penelitian ini, peneliti akan memberikan juga saran teruntuk penelitian dimasa depan agar dapat berkembang keilmuan serta penelitiannya bagi orang yang ingin meneliti mengenai restoran *fast food*. Berikut merupakan beberapa saran untuk penelitian selanjutnya:

1. Penelitian ini menggunakan responden dengan usia minimal 20 tahun sampai lebih dari 39 tahun. Peneliti menyarankan agar lebih fokus untuk menggunakan usia dari golongan tertentu seperti pada generasi Z, generasi millenials, generasi Y dan generasi lainnya. Peneliti menyarankan hal tersebut agar penelitian dapat terfokus pada generasi yang memang menyukai *fast food*, sehingga nantinya responden yang ingin digunakan lebih paham mengenai *fast food* serta menasar pada responden yang lebih tepat yaitu responden yang menyukai makanan *fast food*.
2. Penelitian ini menggunakan variabel yaitu *Food Quality*, *Employee Service Quality*, *Physical Environment Quality*, *Customer Perceived Value*, *Customer Satisfaction* dan *Behavioral Intention*. Saran kepada penelitian selanjutnya untuk meneliti dengan model yang dimana *Food Quality*, *Employee Service Quality* dan *Physical Environment Quality* menjadi satu kesatuan variabel seperti pada penelitian dari Slack *et al* (2020) yang menggabungkan ketiga variabel tersebut dan membentuk sebuah variabel baru yaitu *Fast food Restaurant Service Quality* yang nantinya akan tercipta hipotesis yang baru juga.
3. Penelitian ini tidak menggunakan lokasi yang spesifik untuk diteliti, sehingga meneliti secara general mengenai restoran *fast food* A&W. Maka dari itu, peneliti memberikan saran untuk memilih wilayah yang spesifik sehingga dapat meneliti secara spesifik mengenai *Food Quality*, *Employee Service Quality*, *Physical Environment Quality*, *Customer Perceived Value*, *Customer Satisfaction* dan *Behavioral Intention* dari tempat yang dipilih untuk dijadikan bahan penelitian.
4. Penelitian ini memiliki keterbatasan dari segi hasil penelitiannya yang dimana mengatakan bahwa *Customer Perceived Value* tidak memiliki pengaruh terhadap *Customer Satisfaction* dan *Customer Satisfaction* tidak memiliki pengaruh terhadap *Behavioral Intention*. Oleh karena itu, peneliti memiliki saran untuk penelitian selanjutnya agar sebisa mungkin memiliki hasil yang dimana *Customer Perceived Value* memiliki pengaruh terhadap *Customer Satisfaction* dan *Customer Satisfaction* memiliki pengaruh terhadap *Behavioral Intention*.