

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini menggunakan kuisioner sebagai alat pengumpul data terhadap 7 buah restoran waralaba dimana 5 restoran merupakan restoran cepat saji dan 2 restoran sisanya merupakan restoran keluarga. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas layanan dan citra restoran mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan di restoran waralaba di Kota Padang.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas Layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen di restoran waralaba di Kota Padang. Menurut hasil yang diperoleh dalam penelitian ini, para responden menilai kualitas layanan di restoran waralaba berperan penting di dalam mencapai kepuasan yang diinginkan oleh konsumen. Ini berarti bahwa kualitas layanan mampu menjelaskan secara langsung kepuasan yang dirasakan oleh konsumen restoran waralaba di Kota Padang.
2. Kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap citra restoran waralaba di Kota Padang. Semakin baik layanan yang diberikan maka akan semakin bagus citra restoran di mata konsumen, sekaligus menguatkan nilai-nilai yang sebelumnya sudah ditonjolkan oleh restoran itu sendiri. Jadi disini dapat dilihat bahwa kualitas layanan mampu memberi pengaruh yang positif terhadap citra sebuah restoran.

3. Citra restoran memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen pada restoran waralaba di Kota Padang. Menurut hasil yang diperoleh dalam penelitian ini para responden menilai citra restoran yang ditonjolkan oleh sebuah restoran mampu membuat anak muda di Kota Padang merasa puas. Para responden berpendapat citra restoran membuat hati mereka merasa senang dan nyaman ketika melakukan kunjungan ke restoran tersebut.
4. Citra restoran memiliki pengaruh antara kualitas layanan dan kepuasan konsumen sebagai variabel mediasi pada restoran waralaba di Kota Padang. Jadi hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dapat diprediksi dengan citra restoran pada restoran waralaba di Kota Padang.

5.2. Implikasi Penelitian

Temuan dalam penelitian ini mempunyai implikasi yang penting bagi restoran waralaba yang ada di Kota Padang. Penelitian ini dapat bermanfaat dalam memahami keinginan konsumen dan penilaian konsumen, sehingga mampu memberi perubahan untuk restoran itu sendiri untuk menambah nilai kepuasan konsumen restoran di Kota Padang

5.3. Keterbatasan

Berdasarkan pengalaman langsung oleh peneliti dalam proses penelitian ini, beberapa keterbatasan yang dialami dan dapat menjadi faktor yang perlu diperhatikan lebih bagi peneliti-peneliti selanjutnya agar dapat menyempurnakannya. Adapun beberapa keterbatasan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Variabel yang diteliti dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan, citra restoran dan kepuasan pelanggan. Penelitian berikutnya akan lebih bagus jika jumlah variabel dan indikator ditambah untuk dikembangkan.
2. Lokasi penelitian adalah restoran waralaba yang berada di Kota Padang. Mudah-mudahan, peneliti selanjutnya dapat memperluas lokasi penelitian dibandingkan dengan penelitian sebelumnya. Seperti menambahkan restoran yang asli dari Padang dan bukan waralaba. Jadi, hasilnya bisa lebih variatif dan bermanfaat.

5.4. Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa saran yang diajukan untuk peneliti selanjutnya, yaitu:

1. Melakukan penelitian yang berkelanjutan, agar dapat mengetahui perkembangan pendapat konsumen terhadap pembaruan yang terjadi di dalam mencapai kepuasan konsumen.
2. Memberikan tambahan variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen atau variabel lainnya terhadap variabel yang telah diteliti.

