

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti pengaruh *value co-creation*, *restaurant innovativeness*, dan *physical evidence (environment)* terhadap *customer satisfaction* pada Ibumi Resto Kabupaten Padang Pariaman (survey konsumen di Sumatera Barat). Penelitian dilaksanakan dengan penyebaran kuisioner secara *offline* kepada 130 orang responden atau konsumen yang memutuskan melakukan pembelian produk makanan dan minuman Ibumi Resto Kabupaten Padang Pariaman secara *dine in* atau makan ditempat, yang mana konsumen ini berdomisili di Sumatera Barat dan berasal dari berbagai kalangan dengan kualifikasi perempuan maupun laki-laki dalam rentang umur 17-40 tahun. Adapun kesimpulan dalam penelitian ini, yaitu :

1. *Value co-creation* berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction* pada Ibumi Resto Kabupaten Padang Pariaman.
2. *Restaurant innovativeness* berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction* pada Ibumi Resto Kabupaten Padang Pariaman.
3. *Physical evidence (environment)* berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction* pada Ibumi Resto Kabupaten Padang Pariaman.

5.2. Implikasi Penelitian

Dari hasil penelitian yang sudah diperoleh bahwa *value co-creation*, *restaurant innovativeness*, dan *physical evidence (environment)* berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction* maka pihak Ibumi Resto dapat menjadikan penelitian ini sebagai salah satu pertimbangan serta referensi untuk

bahan evaluasi dalam meningkatkan *customer satisfaction* pada konsumen Iibumi Resto.

1. Berdasarkan penelitian ini, variabel *value co-creation* berpengaruh signifikan. Dari penelitian yang dilakukan, terdapat item pernyataan yang masih rendah mengenai mengajak teman serta keluarga untuk berkunjung dan menceritakan hal positif tentang Iibumi Resto kepada orang lain. Dengan mayoritas profil responden pada penelitian ini berumur 24-29 tahun serta berprofesi sebagai pelajar atau mahasiswa yang biasanya mereka sering bepergian rekreasi dan berlibur, kerja kelompok, maupun rapat kuliah atau kerja. Maka pihak Iibumi Resto bisa mempertimbangkan untuk memberikan suatu hal yang menarik dan baru karena pada umumnya responden yang memiliki profil tersebut lebih suka merekomendasikan dan mengajak teman-temannya ke tempat yang menurut mereka asik dan nyaman. Hal tersebut bisa diciptakan dengan mengadakan *live music* di waktu tertentu, mengadakan *event* (seperti *event* membuat konten terbaik dan unggah ke media sosial tentang Iibumi Resto dengan hadiah menarik), membuat dekorasi serta konsep yang lebih unik, menarik dan *instagramable*, menyediakan tempat untuk mengumpulkan peralatan makan yang telah digunakan konsumen, sehingga mereka bisa meletakkan sendiri alat makan yang sudah digunakan (seperti di restoran *fast food* atau cepat saji). Dengan begitu Iibumi Resto akan dapat meningkatkan keterlibatan konsumen. Maka konsumen dapat lebih tertarik lalu mengajak teman serta keluarga untuk berkunjung. Mereka juga

dengan mudah untuk menceritakan hal-hal yang positif dan menarik kepada orang lain mengenai pengalaman yang mereka dapatkan selama disana.

2. Berdasarkan penelitian ini, variabel *restaurant innovativeness* berpengaruh signifikan. Dari penelitian yang dilakukan, terdapat item pernyataan yang masih rendah mengenai Ibumi Resto belum bisa mengubah peta pasar industri kuliner dengan produk dan layanan yang ditawarkannya dan menggunakan teknologi terkini dalam pelayanan konsumennya. Dengan sebagian besar profil responden pada penelitian ini berpendidikan tinggi yang mana mereka akan lebih selektif dalam memilih sesuatu hal. Maka pihak Ibumi Resto bisa mempertimbangkan untuk melakukan inovasi atau perubahan terhadap produk serta layanan agar berbeda dari resto lainnya serta meningkatkan teknologi yang digunakan agar lebih canggih dan mempercepat pelayanan, seperti penggunaan *Qris* atau *e-wallet* lebih ditingkatkan sehingga mempermudah pembayaran dan tidak mengalami antrean panjang saat memesan makanan, maka prosesnya bisa dipercepat daripada membayar dengan *cash* atau tunai. Jika konsumen mendapatkan pengalaman yang tidak pernah didapatkan sebelumnya di resto lain, maka hal tersebut dapat meningkatkan *customer satisfaction* pada Ibumi Resto itu sendiri.

3. Berdasarkan penelitian ini, variabel *physical evidence (environment)* berpengaruh signifikan. Dari penelitian yang dilakukan, ada item pernyataan yang masih rendah yaitu penggunaan warna yang belum sesuai pada bangunan serta pencahayaan yang kurang nyaman. Dengan sebagian besar

profil responden pada penelitian ini berumur 24-29 tahun serta berpendidikan tinggi yang mana mereka sudah dapat menilai dengan baik keindahan seni dalam dekorasi restoran. Maka pihak Iibumi Resto bisa mempertimbangkan untuk memberikan warna yang menarik dan sesuai dengan konsep dari resto itu sendiri serta memberikan tambahan pencahayaan di malam hari agar konsumen merasa nyaman karena lokasi pada Iibumi Resto berada di sekitar perbukitan sehingga harus memperbanyak penerangan di malam hari. Dengan penggunaan warna serta kombinasi pencahayaan yang enak dipandang mata, maka konsumen akan merasa nyaman saat berkunjung. Sehingga hal tersebut dapat meningkatkan *customer satisfaction* pada Iibumi Resto.

5.3. Keterbatasan Penelitian

Dari pengalaman peneliti saat melaksanakan penelitian ini, peneliti menyadari bahwa hasil pada penelitian ini tidak sempurna serta masih punya banyak keterbatasan yang mempengaruhi hasil yang diinginkan. Oleh karena itu, pada penelitian selanjutnya diharapkan bisa lebih memperhatikan keterbatasan yang ada untuk mampu memberikan hasil yang lebih baik lagi. Beberapa keterbatasan pada penelitian ini, yaitu :

1. Objek yang diteliti pada penelitian ini terbatas hanya pada konsumen yang berdomisi di wilayah Sumatera Barat serta melakukan pembelian secara *dine in* atau makan ditempat.
2. Peneliti hanya menggunakan variabel independen yaitu *value co-creation*, *restaurant innovativeness*, dan *physical evidence (environment)*, sedangkan

masih ada variabel lain yang bisa mempengaruhi *customer satisfaction* yang belum dibahas pada penelitian ini.

3. Sampel yang digunakan pada penelitian ini terbatas yaitu hanya 130 orang responden.

5.4. Saran

Dari kesimpulan serta beberapa keterbatasan yang ada dalam penelitian ini, maka terdapat beberapa saran yang bisa dipertimbangan, yaitu :

1. Disarankan untuk penelitian selanjutnya agar menggunakan selain variabel independen pada penelitian ini yang dapat mengukur *customer satisfaction*, seperti memakai variabel *price*, *product variety*, *service quality*, dan lainnya.
2. Disarankan kepada pihak Iibumi Resto untuk meningkatkan penggunaan teknologi, seperti memperluas ketersediaan *Qris* atau *e-wallet* disetiap gedung untuk menghindari antrean panjang saat memesan makanan.
3. Disarankan kepada pihak Iibumi Resto untuk memperhatikan penggunaan warna bangunan yang sesuai serta penambahan penerangan untuk dimalam hari agar lingkungan Iibumi Resto lebih terang dan indah ketika dipandang karena hal tersebut dapat mempengaruhi kenyamanan konsumen saat berkunjung.
4. Kepada pihak Iibumi Resto diharapkan agar menambah fasilitas umum, seperti perluasan musholla agar konsumen nyaman saat melaksanakan ibadah.

Hasil pada penelitian ini bisa menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya sebagai tinjauan pustaka dan juga sumber referensi terhadap peneliti yang akan

melaksanakan penelitian tentang *value co-creation*, *restaurant innovativeness*, dan *physical evidence (environment)* terhadap *customer satisfaction*.

