

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Variabel kualitas makanan dinyatakan negatif berpengaruh terhadap kepuasan. Dapat disimpulkan bahwa kualitas makanan yang dimiliki restoran gon raya lamo harus ditingkatkan lagi oleh pemilik nya.
2. Variabel kualitas interaksi pribadi positif berpengaruh dengan kepuasan. Sehingga dapat kita simpulkan bahwa pelayanan yang diberikan di restoran gon raya lamo ini sudah baik dan semoga dapat dipertahankan atau bahkan di tingkatkan lebih baik lagi.
3. Variabel kualitas lingkungan fisik yang menunjukkan pengaruh negatif terhadap kepuasan oleh konsumen di restoran gon raya lamo. Sehingga dapat kita simpulkan bahwa tampilan dari restoran gon raya lamo ini masih harus ditingkatkan oleh pemilik nya dengan tujuan akan meningkatnya kepuasan konsumen yang akan berbelanja di restoran gon raya lamo.
4. Variabel nilai yang dibayarkan juga negatif berpengaruh dengan kepuasan yang dirasakan di gon raya lamo. Dapat disimpulkan ini tentu saja tidak lepas dengan apa yang di rasakan pada variable kualitas makanan dan tampilan makanan yang negative berpengaruh dengan kepuasan

5. Variabel kepuasan ditemukan berpengaruh positif terhadap variabel kepercayaan. Dapat disimpulkan bahwa kepuasan yang diterima oleh responden akan mempengaruhi kepercayaan responden tersebut.
6. Variabel kepuasan ditemukan berpengaruh positif terhadap variabel komitmen. Berdasarkan hasil penelitian ini komitmen dipengaruhi oleh kepuasan yang dirasakan oleh responden, karena alasan seseorang ingin untuk komitmen terhadap suatu merek adalah dengan cara mendapatkan kepuasan terhadap merek yang akan diberikannya komitmen.
7. Variabel kepuasan ditemukan berpengaruh negatif terhadap variabel niat WOM. Untuk kesimpulan pada hubungan variable niat WOM ini tidak lepas dari pengaruh variabel yang mempengaruhi kepuasan. Karena pada hubungan variabel kualitas makanan, kualitas lingkungan fisik, dan persepsi nilai dinyatakan negatif.
8. Variabel kepercayaan berpengaruh positif terhadap variabel komitmen. Tentu saja ini sudah sangat mungkin terjadi karena sudah menjadi alasan umum komitmen dipengaruhi kepercayaan.
9. Variabel kepercayaan memiliki pengaruh positif terhadap variabel niat WOM. Keinginan seseorang untuk menyampaikan pesan tentu dengan dasar bahwa orang itu percaya terhadap sesuatu merek atau barang yang akan disampaikan nya.
10. Variable komitmen dinyatakan negatif berpengaruh terhadap niat WOM. Hasil ini bisa dijelaskan dengan banyak ditemukannya penyampaian pesan saat

sekarang ini melalui media sosial yang tidak didasari komitmen untuk menyampaikan pesan kepada orang lain.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di restoran gon raya lamo maka dapat di simpulkan bahwa masih banyak perlunya pengembangan yang harus dilakukan oleh pemilik dari restoran gon raya lamo bukittinggi untuk dapat meningkatkan kepuasan konsumen, karena dari hasil penelitian ini, kepuasan lah yang berbanding terbalik dengan penelitian terdahulu dimana penelituian terdahulu itu menghasilkan pengaruh positif terhadap setiap variabel nya.

5.2 Implikasi Hasil Penelitian

Temuan dalam penelitian ini mempunyai beberapa implikasi penting bagi kepuasan konsumen di restoran gon raya lamo Kota Bukittinggi. Dimana pemilik dari restoran gon raya lamo Kota Bukittinggi agar dapat meningkatkan dan memperbaiki kualitas yang dimiliki, sehingga dapat menimbulkan kepuasan terhadap konsumen yang berkunjung. Walaupun dalam penelitian ini kepuasan adalah hal yang tidak dapat dinyatakan berpengaruh positif, namun restoran gon raya lamo Kota Bukittinggi harus selalu meningkatkan dan mempertahankan kepuasan para konsumen untuk menimbulkan niat WOM dan dapat mengurangi efek negatif dari WOM itu sendiri, seperti lewat *elektronik word of mouth*.

Hasil penelitian ini semoga dapat dijadikan acuan atau pembantu bagi pemilik restoran untuk mempromosikan lebih gencar restoran nya yang ada di Kota Bukittinggi. Mungkin salah satunya dengan menambah pembaharuan yang sedang banyak disukai anak muda sekarang ini. Hal ini pastinya akan terus meningkatkan

kunjungan konsumen kerestoran gon raya lamo Kota Bukittinggi serta nantinya akan menambah pendapatan bagi restoran gon raya lamo Kota Bukittinggi

5.3 Keterbatasan Penelitian

Penelitian tentang analisis faktor yang mempengaruhi niat WOM yang penulis lakukan tidak lepas dari kekurangan dan keterbatasan penelitian yang ada. Keterbatasan dan kekurangan pada penelitian ini dapat menjadi sumber untuk penelitian dimasa yang akan datang

Berikut adalah kekurangan dan keterbatasan pada penelitian ini adalah :

1. Peneliti mengalami kesulitan dalam pengambilan data responden yang memiliki usia 40 tahun lebih dikarenakan para responden tersebut biasanya datang bersama keluarga, sehingga pada saat peneliti ingin mengajukan beberapa pertanyaan, banyak responden yang menyarankan bertanya kepada anggota keluarga nya yang lebih muda.
2. Lokasi dalam penelitian ini hanya difokuskan pada Restoran Gon Raya Lamo, sehingga hasil yang sama belum tentu didapatkan jika penelitian dilakukan didaerah lain.

5.4 Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh, maka peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut :

1. Penelitian ini menggunakan sampel dengan jumlah yang sedikit, sebaiknya pada penelitian selanjutnya menggunakan sampel dengan skala yang lebih luas, sehingga bisa mendapatkan hasil yang lebih maksimal.

2. Pihak restoran gon raya lamo harus mengencarkan promosi untuk setiap produk barang dan jasa yang disediakan di restoran ini, berlaku untuk yang baru atau juga untuk produk yang telah lama di miliki.
3. Pihak restoran juga dapat mengandalkan media telekomunikasi dengan tujuan untuk menarik minat konsumen muda dengan menampilkan hal menarik yang disediakan oleh rumah makan Gon Raya Lamo ini.
4. Bagi pihak pengelola restoran juga dapat bekerja samadengan para pengusaha *tour guide* dan pihak lainnya dan lebih menginovasikan produknya, sehingga hal ini akan menimbulkan minat bagi konsumen untuk membeli.

