BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dari pembahasan yang telah dijelaskan sebelumnya, untuk menjawab rumusan masalah penelitian ini, maka diperoleh hasil sebagai berikut

1. Nilai hedonis dan nilai utilitarian berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi nilai hedonis dan nilai utilitarian pelanggan terhadap McDonald's maka akan tinggi tingkat kepuasan yang pelanggan rasakan. Artinya saat mengunjungi McDonald's, responden merasakan suasana konsumsi yang mewah (nilai hedonis) dan merasakan manfaat yang diperoleh (nilai utilitarian) maka perasaan tersebut akan memunculkan tingat kepuasan yang tinggi terhadap restoran cepat saji McDonald's di Kota Padang.

2. Kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap niat perilaku. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan seseorang terhadap McDonald's maka akan semakin tinggi pula niat perilaku seseorang terlihat dari cara mereka menyatakan hal positif dan merekomendasikan kepada orang lain (niat perilaku). Artinya dengan semakin meningkat berbagai bentuk kepuasan (kepuasan pelanggan) yang ditunjukkan dengan menikmati semua pelayanan yang diberikan oleh McDonald's sehingga

memilih McDonald's sebagai restoran cepat saji terfavorit, secara langsung akan meningkatkan pula (niat perilaku) pada responden itu.

3. Nilai hedonis dan nilai utilitarian berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat perilaku. Hal ini menunjukkan semakin tinggi nilai hedonis dan nilai utilitarian yang dirasakan pelanggan saat mengkonsumsi makan di McDonald's, maka akan semakin tinggi pula niat perilaku konsumen itu. Artinya setiap responden yang telah merasakan suasana menyantap makanan yang mewah dan mendapatkan manfaat terhadap makanan di McDonald's akan cenderung kembali lagi ke restoran tersebut yang dipicu dengan penyampaian hal positif dan merekomendasikan kepada orang lain (niat perilaku) pada responden itu.

4. Kepuasan pelanggan memediasi hubungan antara nilai hedonis dan nilai utilitarian terhadap niat perilaku. Artinya, jika pelanggan memiliki nilai hedonis dan nilai utilitarian terhadap McDonald's, maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan konsumen tersebut yang secara tidak langsung juga mempengaruhi tingginya niat perilaku yang dirasakan pelanggan.

5.2 Implikasi Penelitian

1. Bagi akademisi

Hasil penelitian diharapkan mampu memberikan konstribusi terhadap pengembangan ilmu manajemen pemasaran khususnya terhadap niat perilaku. Dari penelitian ini kita bisa melihat beberapa variabel yang mampu memberi

pengaruh positif dan signifikan terhadap niat perilaku diantaranya nilai hedonis, nilai utilitarian dan juga kepuasan pelanggan.

2. Bagi Praktisi

Bagi perusahaan restoran cepat saji khususnya McDonald's di Kota Padang, penelitian ini dapat dijadikan evaluasi dalam meningkatkan niat perilaku terhadap McDonald's. Berdasarkan tangapan responden yang telah mengisi kuisioner terdapat indikator tertinggi dari masing-masing variabel, nilai hedonis dengan item pernyataan bahwa pelanggan sangat senang karena makanan yang mereka inginkan terdapat di McDonald's ini dapat menjadi acuan bagi perusahaan agar terus memperbaiki setiap pelayanan yang ada dan menyajikan menu-menu favorit agar pelanggan tetap bertahan dan terus bertambah. Nilai utilitarian dengan item pernyataan pelayanan di McDonald's cepat membuktikan bahwa dimata pelanggan pelayanan yang diberikan sangat cepat sehingga mereka tidak membutuhkan waktu yang lama untuk memperoleh makanan yang mereka inginkan. Sementara itu kepuasan pelanggan menyatakan bahwa pelanggan merasakan suasana hati yang baik ketika makan di McDonald's diikuti dengan niat perilaku pelanggan menyatakan bahwa mereka ingin kembali lagi di waktu yang akan datang.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan pengamatan peneliti selama melakukan penelitian ini, peneliti menyadari bahwa terdapat banyak keterbatasan yang akan mempengaruhi hasil dari penelitian ini, sehingga hasil peneltiian ini belum bisa dikatakan sempurna.

Oleh karena itu, diharapkan kepada peneliti-peneliti selanjutnya yang juga tertarik melakukan penelitian dengan topik yang sama dapat lebih memperhatikan keterbatasan-keterbatasan yang ada agar mampu memberikan hasil penelitian yang lebih baik lagi dimasa yang akan dating. Berikut beberapa keterbatasan dalam penelitian ini :

1. Peneliti hanya menganalisis tiga variabel yang mempengaruhi niat perilaku yaitu nilai hedonis, nilai utilitarian dan kepuasan pelangggan.

2. Data yang diperoleh dalam penelitian ini terbatas, karena hanya menggunakan data kuantitatif dari kuisioner yang diisi oleh responden yang sesuai kriteria yaitu pelanggan McDonald's di Kota Padang dan pernah membeli makanan di McDonald's sebanyak 3 kali atau lebih.

3 Jumlah responden yang digunakan oleh peneliti terbatas, yaitu hanya sebanyak 150 orang responden, sehingga belum menggambarkan keseluruhan pelanggan yang memiliki niat perilaku terhadap McDonald's di Kota Padang.

4. Waktu dan tenaga yang digunakan untuk mengumpulkan dan mengolah data dalam penelitian ini terbatas.

5 Objek yang diteliti hanya salah satu dari begitu banyak restoran cepat saji yang ada di Kota Padang yaitu McDonald's. Sehingga belum bisa untuk memberikan gambaran secara keseluruhan terhadap restoran cepat saji lainnya.

UNIVERSITAS ANDALAS
UNTUK KEDJAJAAN BANGSA

5.4 Saran

Berikut adalah saran bagi akademisi dan praktisi yang akan melakukan penelitian selanjutnya

1. Diharapkan peneliti selanjutnya dapat menambahkan variabel lain yang bisa mempengaruhi niat perilaku yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti loyalitas pelanggan, *service quality*, kualitas layanan dan sebagainya.
2. Diharapkan peneliti dapat memperluas dan memperbanyak sumber data, tidak hanya data kuantitatif dari kuisioner, namun juga menambahkan data yang diperoleh dari metode lainnya seperti wawancara dan sebagainya.
3. Diharapkan peneliti selanjutnya dapat menambah jumlah sampel yang menjadi responden sehingga hasil penelitian yang didapatkan bisa lebih baik.
4. Diharapkan peneliti selanjutnya dapat memanfaatkan waktu dan tenaga dengan lebih baik agar mencapai hasil yang lebih baik juga
5. Diharapkan peneliti selanjutnya dapat meneliti objek yang berbeda
6. Diharapkan peneliti dapat lebih teliti lagi saat membuat indikator ataupun saat memilih responden, serta usahakan untuk mendampingi responden saat mengisi kuisioner.

UNIVERSITAS ANDALAS
UNTUK KEDJAJAAN BANGSA