

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan dengan studi lapangan dengan menyebarkan kuisioner kepada 175 konsumen Rumah Makan Silungkang dan berniat untuk membeli kembali pada Rumah Makan Silungkang. Penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana pengaruh kualitas pelayanan, kualitas makanan dan lingkungan fisik terhadap minat pembelian kembali di Rumah Makan Silungkang. Untuk menganalisis hubungan antar variabel, penelitian ini menggunakan *software* SPSS versi 21.0.

Setelah melakukan analisis menggunakan SPSS versi 21.0 maka diperoleh hasil sebagai berikut:

1. Adanya hubungan yang negatif dan tidak signifikan antara kualitas pelayanan, terhadap minat pembelian kembali di Rumah Makan Silungkang. Hal ini menunjukkan bahwa ketika responden memiliki niat untuk membeli kembali pada suatu toko mereka terkadang tidak terlalu mementingkan kualitas pelayanan yang di berikan kepada mereka. Responden lebih mementingkan hal-hal lain yang lebih mempengaruhi mereka.
2. Adanya hubungan yang positif dan signifikan kualitas makanan terhadap minat pembelian kembali di Rumah Makan

Silungkang. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas makanan sangat mempengaruhi responden dalam menentukan pilihan tempat makan responden.

3. Adanya hubungan yang positif dan signifikan lingkungan fisik terhadap minat pembelian kembali di Rumah Makan Silungkang. Hal ini menunjukkan bahwa lingkungan fisik sangat mempengaruhi responden dalam menentukan pilihan tempat makan responden.

5.2 Implikasi Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang telah didapatkan, terdapat beberapa implikasi diperoleh bagi Rumah Makan Silungkang dengan tujuan untuk meningkatkan penjualan dengan adanya pembelian ulang dari konsumen. Berdasarkan hasil penelitian, karena kualitas pelayanan adalah faktor yang tidak mempengaruhi minat pembelian kembali pada Rumah Makan Silungkang perlu mempertahankan kualitas makanan agar mampu menarik niat konsumen untuk membeli kembali pada Rumah Makan Silungkang.

Kontribusi penelitian ini adalah untuk menunjukkan bahwa variabel kualitas makanan dan lingkungan fisik berpengaruh terhadap minat pembelian kembali sedangkan variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap minat pembelian kembali. Dengan demikian strategi lain yang dapat dilakukan selain mempertahankan kualitas makanan dan lingkungan fisik yang baik, Rumah Makan Silungkang juga harus memperhatikan faktor-faktor lainnya seperti harga,

store atmosfer dll. Selain itu pada dari hasil responden yang memiliki nilai rendah dapat menjadi tolak ukur agar kedepannya dapat di ubah menjadi lebih baik. Seperti responden yang tidak dapat menyampaikan informasi kepada manajer atau pihak yang memiliki posisi yang tinggi di Rumah Makan Silungkang sehingga dapat menjadi masukan bagi pihak Rumah Makan Silungkang

5.3 Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan pengalaman peneliti selama melakukan penelitian ini, peneliti menyadari bahwa hasil penelitian ini tidak sempurna serta memiliki banyak keterbatasan yang mempengaruhi hasil yang diharapkan. Oleh karena itu keterbatasan-keterbatasan ini diharapkan lebih diperhatikan lagi untuk penelitian-penelitian selanjutnya. Beberapa keterbatasan dalam penelitian ini antara lain:

1. Penelitian ini hanya menggunakan data kuantitatif yang diperoleh dari kuisioner yang diisi oleh responden, sehingga data yang diperoleh terbatas.
2. Objek penelitian ini terbatas hanya pengunjung yang bertemu saat di lokasi Rumah Makan Silungkang saja.
3. Jumlah sampel yang diolah dalam penelitian ini terbatas yaitu hanya sebanyak 175 orang responden, sehingga belum menggambarkan keseluruhan masyarakat yang berminat membeli kembali pada Rumah Makan Silungkang.
4. Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini hanya kualitas pelayanan, kualitas makanan dan lingkungan fisik sehingga tidak dapat

mengetahui secara keseluruhan hal-hal yang mempengaruhi niat pembelian kembali responden.

5. Waktu yang digunakan untuk mengumpulkan dan mengolah data penelitian ini terbatas.

5.4 Saran

5.4.1 Saran Untuk Penelitian Selanjutnya

Berikut adalah saran bagi akademisi yang akan melakukan penelitian selanjutnya:

1. Disarankan untuk jumlah sampel yang menjadi responden dapat diperbanyak sehingga hasil penelitian lebih baik lagi.
2. Disarankan untuk lebih memanfaatkan waktu penelitian sehingga menghasilkan penelitian yang memuaskan.

5.4.2 Saran Untuk Rumah Makan Silungkang

Berikut adalah saran bagi pihak rumah makan silungkang selanjutnya:

1. Disarankan untuk dapat menyediakan kotak layanan informasi agar para konsumen dapat memberikan informasi atau kritikan kepada pihak berkepentingan di Rumah Makan Silungkang.
2. Disarankan untuk memperhatikan jumlah porsi makanan agar dapat sesuai dengan keinginan konsumen
3. Disarankan memperhatikan kebersihan tidak hanya dilingkungan dalam Rumah Makan Silungkang saja. .

Hasil penelitian dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya, sebagai tinjauan pustaka serta sumber referensi bagi peneliti yang berminat untuk membahas mengenai kualitas pelayanan, kualitas makanan dan lingkungan fisik terhadap minat pembelian kembalin di rumah makan lainnya.

