

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Dari hasil dan pembahasan peneliiian yang telah didapat, maka hasil penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kepuasan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat berperilaku pada Restoran Pongek OR Situjuah di Kota Payakumbuh. Berdasarkan pengolahan data yang telah dilakukan, jadi dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen akan mempengaruhi niat berperilaku konsumen setelah menikmati pelayanan tersebut. Jika konsumen puas akan layanan yang diterima, maka cenderung niat perilaku konsumen juga positif terkait Restoran Pongek OR Situjuah.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh positif secara langsung tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Restoran Pongek OR Situjuah di Kota Payakumbuh. Berdasarkan olah data yang dilakukan, ditemukan fakta dan dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan konsumen tetapi tidak signifikan. Hal tersebut tidak signifikan karena bagi konsumen, kualitas pelayanan bukan semata-mata hal yang sangat dibutuhkan dalam memenuhi kebutuhan mereka, melihat tujuan dasar konsumen ke restoran tersebut adalah untuk melepas rasa lapar yaitu makan, sehingga konsumen cenderung merasa puas dari kualitas makanan yang baik, meskipun kualitas pelayanan dalam pelayanannya tidak terlalu baik.

3. Kualitas makanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Restoran Pongek OR Situjuh di Kota Payakumbuh. Berdasarkan olah data yang dilakukan, ditemukan kesimpulan bahwa kualitas makanan memang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Semakin baik kualitas makanan yang ditawarkan restoran maka semakin tinggi tingkat kepuasan konsumen. Oleh sebab itu, penting diperhatikan faktor kualitas makanan seperti variasi makanan, kelezatan, penyajian, dan kesegaran makanan karena akan berdampak langsung terhadap kepuasan konsumen.
4. Persepsi nilai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Restoran Pongek OR Situjuh di Kota Payakumbuh. Berdasarkan olah data yang dilakukan, ditemukan fakta bahwa persepsi nilai memang memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen. Nilai yang dirasakan oleh konsumen akan mempengaruhi kepuasan, dalam hal ini harga sebagai pembanding. Apabila ada kesesuaian harga sama nilai yang dirasakan oleh konsumen, maka konsumen cenderung akan merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diterima.
5. Kepuasan memediasi hubungan antara kualitas makanan dan persepsi nilai terhadap niat berperilaku. Sedangkan untuk kualitas layanan, kepuasan tidak memediasi hubungan kualitas layanan terhadap niat berperilaku.

## 5.2 Implikasi Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil olah data yang telah dilakukan, restoran harus lebih menekankan kepada karyawan supaya lebih memahami kebutuhan spesifik konsumen. Tentunya dengan memperhatikan hal tersebut, akan berpengaruh positif terhadap penilaian konsumen terhadap kualitas pelayanan restoran, dalam hal ini konsumen akan menilai bahwa kualitas pelayanan di restoran tersebut semakin baik dari sebelumnya. Sehingga, kepuasan konsumen juga akan semakin meningkat dengan meningkatnya kualitas pelayanan dan berdampak positif terhadap niat berperilaku konsumen.

Disamping itu, restoran juga harus mempertahankan kualitas area parkir dengan mengelola parkir lebih baik dan teratur, karena menurut konsumen yang berkunjung ke Restoran Pongek OR Situjuh, area parkir yang disediakan oleh restoran sudah memiliki kualitas yang baik yang bisa digunakan oleh pengunjung. Dengan mempertahankan kualitas pelayanan di area parkir tersebut, konsumen akan menilai bahwa restoran tersebut konsisten dalam menjaga kualitas pelayanan. Hal tersebut tentu akan membuat konsumen merasa puas dan cenderung memiliki niat berperilaku yang positif

## 5.3 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini tidak terlepas dari kesalahan, keterbatasan, serta kelemahan. Tetapi dengan adanya keterbatasan ini, peneliti selanjutnya bisa menjadikan penelitian ini sebagai bahan acuan sekaligus memperbaiki kesalahan penelitian ini. Adapun keterbatasan dalam penelitian ini adalah, sebagai berikut:

1. Penelitian terbatas hanya dilakukan pada Restoran Pongek OR Situjuah di Kota Payakumbuh, sehingga hasil penelitian ini hanya bisa diterapkan secara langsung pada restoran tersebut.
2. Responden yang dijadikan sampel dalam penelitian ini hanya berjumlah 100 orang.
3. Pada penelitian ini, peneliti terbatas hanya mengkaji tentang variabel kualitas pelayanan, kualitas makanan, persepsi nilai dan kepuasan pelanggan saja untuk melihat pengaruhnya kepada niat berperilaku. Sedangkan, masih banyak variabel yang mungkin akan lebih signifikan dalam menjelaskan variabel kepuasan pelanggan dan niat berperilaku tersebut.
4. Data yang dihimpun dari responden cenderung kurang akurat, karena dalam proses penyebaran kuesioner, beberapa responden cenderung mengisi kuesioner dengan tidak serius, sehingganya berdampak pada hasil penelitian.

#### 5.4 Saran

Dilihat dari keterbatasan – keterbatasan dalam penelitian ini, agar dapat dijadikan masukan bagi kebutuhan penelitian di masa yang akan datang, maka adapun saran yang dapat disampaikan peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dalam penelitian di masa mendatang, supaya hasil penelitian dapat dimanfaatkan oleh restoran secara umum, disarankan peneliti meneliti dengan cakupan yang lebih luas tidak terbatas di satu restoran saja.

2. Dalam penelitian ini, responden yang dijadikan sampel yaitu sebanyak 100 orang. Jadi, untuk peneliti selanjutnya dengan kerangka penelitian yang sama, maka perlu untuk menambah jumlah sampel agar hasil penelitian yang diperoleh lebih akurat.
3. Disarankan peneliti selanjutnya menambah variabel bebas sebagai pengukur kepuasan juga niat berperilaku, untuk mengeksplorasi variabel apa saja yang mungkin untuk meningkatkan nilai kepuasan konsumen dan niat berperilaku.
4. Disarankan peneliti selanjutnya untuk lebih mengarahkan responden dalam mengisi kuesioner, karena apabila data yang didapat baik, maka cenderung hasil penelitian juga lebih akurat.

