

BAB V

PENUTUP

1.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang pengaruh *food quality*, *atmosphere*, dan *emotional experience* terhadap *customer satisfaction* pada restoran iiBumi, maka ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil pengujian pada variabel *food quality* (X1) diperoleh nilai koefisien untuk variabel *food quality* (X1) sebesar 0,042. Berdasarkan uji t diperoleh nilai t hitung > t tabel yaitu sebesar $5,439 > 1,982$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan *food quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction*.
2. Hasil pengujian pada variabel *atmosphere* (X2) diperoleh nilai koefisien untuk variabel *atmosphere* (X2) sebesar 0,147. Berdasarkan uji t diperoleh nilai t hitung > t tabel yaitu sebesar $6,870 > 1,982$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan *atmosphere* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction*.
3. Hasil pengujian pada variabel *emotional experience* (X3) diperoleh nilai koefisien untuk variabel *emotional experience* (X3) sebesar 0,236. Berdasarkan uji t diperoleh nilai t hitung $s > t$ tabel yaitu sebesar 8,660

> 1,982 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan *emotional experience* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction*

1.2 Implikasi Penelitian

Implikasi dari pengujian yang telah dilakukan di penelitian ini nantinya akan dirasakan oleh akademis dan restoran iiBumi

1.2.1 Bagi Restoran iiBumi

1. Penelitian ini memberikan hasil *food quality* secara positif dan signifikan mempengaruhi *customer satisfaction*. Implikasi dari hasil penelitian ini adalah dengan adanya kualitas makanan yang dirasakan oleh konsumen restoran iiBumi akan menciptakan kepuasan pelanggan. Untuk itu restoran iiBumi dapat mempertahankan hal ini dan meningkatkan lagi kualitas makanannya baik dari segi visual makanan, makanan yang sehat, makanan yang lezat dan makanan yang baru dimasak.
2. Penelitian ini memberikan hasil *atmosphere* secara positif dan signifikan mempengaruhi *customer satisfaction*. Implikasi dari hasil penelitian ini adalah dengan adanya suasana yang dirasakan oleh konsumen restoran iiBumi akan menciptakan kepuasan pelanggan. Untuk itu restoran iiBumi dapat mempertahankan hal ini dan meningkatkan lagi terkait dengan suasana yang nyaman, menyenangkan, interior dan pemandangan yang indah.

3. Penelitian ini memberikan hasil *emotional experience* secara positif dan signifikan mempengaruhi *customer satisfaction*. Implikasi dari hasil penelitian ini adalah dengan adanya pengalaman emosional yang dirasakan oleh konsumen restoran iiBumi akan dapat memotivasi terkait perkembangan restoran iiBumi.

1.2.2 Bagi Akademi

Harapan dari peneliti adalah hasil penelitian ini nantinya bisa memberi kontribusi dan masukan bagi akademis untuk mengembangkan ilmu pemasaran, untuk perusahaan yang konsumennya dijadikan sebagai objek penelitian, serta untuk peneliti lainnya yang kedepan akan melakukan penelitian yang sama

1.3 Keterbatasan Penelitian

Di proses penulisan penelitian ini, ditemukan kekurangan, maka dari itu di penelitian ini mempunyai dependensi yaitu :

1. Keterbatasan waktu dalam melakukan penelitian sehingga mengakibatkan peneliti tidak bisa mendapatkan hasil yang maksimal.
2. Jumlah responden yang hanya 110 orang, tentunya masih kurang untuk menggambarkan keadaan yang sesungguhnya.
3. Objek penelitian hanya di fokuskan pada variabel *food quality*, *atmosphere* dan *emotional experience* dalam mempengaruhi *customer satisfaction*, yang mana masih banyak variabel lainya yang mempengaruhi *customer satisfaction*.

4. Dalam proses pengambilan data, informasi yang diberikan responden melalui kuesioner terkadang tidak menunjukkan pendapat responden yang sebenarnya, hal ini terjadi karena kadang perbedaan pemikiran, anggapan dan pemahaman yang berbeda tiap responden, juga faktor lain seperti faktor kejujuran dalam pengisian pendapat responden dalam kuesionernya.

1.4 Saran

Usulan penulis yang bisa diutarakan bagi pihak-pihak yang berkepentingan tentang pengkajian dari temuan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat memperluas variabel-variabel lainnya diluar variabel pada penelitian ini dalam hal mempengaruhi *customer satisfaction*, seperti variabel *service quality*, *price*, serta variabel lainnya yang mempengaruhi *customer satisfaction*.
2. Ada keterbatasan dalam penelitian ini, termasuk di dalamnya ada wilayah cakupan dan penetapan variabel yang dijadikan faktor *customer satisfaction*. Oleh karena itu, peneliti berharap dipenelitian selanjutnya dapat menyempurnakan penelitian ini dan penelitian terdahulu dijadikan sebagai acuan untuk kedepannya.