

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan analisis data yang dilakukan dengan menggunakan *software* SmartPLS 4, yang selanjutnya peneliti telah lakukan interpretasi data dan pembahasan dengan penjelasan *Partial Least Square* (PLS) terkait kepuasan pelanggan restoran SORE Izikaya, demikian simpulan yang didapatkan menunjukkan bahwa temuan dari penelitian ini dinyatakan berdasar pada hipotesis yang telah disusun, yaitu:

1. Variabel kualitas makanan terbukti memengaruhi lebih besar bagi kepuasan pelanggan restoran SORE Izikaya di Jakarta Selatan dibanding variabel kualitas layanan. Dari hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa kualitas makanan mampu memberi nilai tambah dalam memaksimalkan kepuasan pelanggan restoran SORE Izikaya. Dengan demikian, peningkatan kualitas makanan, seperti kesegaran, cita rasa, kandungan gizi, variasi menu, dan aroma makanan akan berdampak langsung pada meningkatnya tingkat kepuasan pelanggan secara signifikan, sehingga H1 diterima. Variasi menu menjadi indikator tertinggi dari variabel kualitas makanan dan kandungan gizi menjadi indikator terendah dari variabel kualitas makanan.
2. Variabel kualitas layanan juga menghasilkan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan. Dari hasil tersebut maka dapat dijabarkan bahwa kualitas layanan yang ditawarkan restoran SORE Izikaya menjadi salah satu faktor penting yang mampu membangun kepuasan pelanggan. Dengan demikian, peningkatan kualitas layanan, seperti berwujud, empati, daya tanggap, keandalan, dan jaminan akan berdampak langsung pada meningkatnya tingkat kepuasan pelanggan secara signifikan, sehingga H2 diterima. Jaminan menjadi indikator tertinggi dari

kualitas layanan dan daya tanggap menjadi indikator terendah dari variabel kualitas layanan.

## 5.2 Keterbatasan Penelitian

Proses penyusunan penelitian ini dilakukan berdasarkan pedoman yang telah diberikan dan ditetapkan, namun didalam prosesnya masih terjadi terdapat berbagai keterbatasan penelitian, yaitu:

1. Penelitian ini terbatas pada sampel pelanggan restoran SORE Izikaya di salah satu cabang yaitu Fatmawati, sehingga belum dapat memberikan gambaran komprehensif mengenai pengaruh kualitas makanan dan kualitas layanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan restoran SORE Izikaya di cabang lainnya seperti BSD dan Bintaro secara menyeluruh.

## 5.3 Saran

Berdasarkan pada hasil analisis, pembahasan, dan simpulan yang telah dijelaskan, peneliti memberikan beberapa saran guna dijadikan sebagai evaluasi bagi perusahaan serta bahan pengembangan untuk penelitian berikutnya, yaitu sebagai berikut:

### a) Bagi Perusahaan

Peneliti menyarankan restoran SORE Izakaya agar terus meningkatkan kualitas makanan dan kualitas layanan kepada pelanggan. Peneliti menyarankan restoran SORE Izakaya untuk memperhatikan dan meningkatkan diversifikasi menu yang disediakan dengan menawarkan variasi menu yang lebih beragam kepada pelanggan dan memenuhi selera berbagai segmen konsumen. Sementara itu, dalam aspek layanan, peneliti menyarankan agar restoran lebih fokus pada peningkatan indikator jaminan, dengan memberikan kepastian terhadap konsistensi layanan, kecepatan respons, serta rasa aman dan nyaman yang dirasakan pelanggan selama berinteraksi dengan restoran. Dengan memperhatikan kedua aspek ini, diharapkan restoran SORE Izakaya dapat meningkatkan kepada pelanggan dan memperkuat daya saingnya di industri restoran.

b) Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian berikutnya bisa memasukkan serta mempertimbangkan variabel independen lain yang berpotensi memengaruhi kepuasan pelanggan. Hal ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam terkait berbagai faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan, khususnya untuk restoran Jepang. Peneliti berikutnya juga dapat menggunakan variabel yang serupa dengan penelitian ini, namun dengan objek, karakteristik responden, wilayah, penelitian dengan pendekatan yang berbeda, serta menerapkan metode penelitian yang beragam yaitu, *Probability Sampling*. Dengan demikian, hasil penelitian dapat lebih beragam dan lebih optimal di masa yang akan datang.