

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **V.1 Kesimpulan**

Berdasarkan analisa data dan pembahasan yang telah dilakukan melalui analisis *Partial Least Square* (PLS) mengenai Kepuasan Pelanggan Sate Taichan Galaxy Priok yang berdomisili di wilayah Jakarta Utara, maka dapat ditarik suatu kesimpulan sebagai berikut:

- a. Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Sate Taichan Galaxy Priok

Artinya, dalam hal ini indikator-indikator yang terdapat pada kualitas pelayanan memberikan kontribusi yang besar dalam perannya untuk mempengaruhi kepuasan pelanggan. Konsumen merasa puas dikarenakan pelayanan yang diberikan oleh Sate Taichan Galaxy Priok sesuai dengan harapan, harapan tersebut dapat terbentuk dari segi penampilan karyawan yang baik, kecepatan dan ketepatan karyawan dalam melayani konsumen, karyawan dapat menyampaikan informasi kepada konsumen dengan jelas dan ramah. Tentunya hal ini membawa dampak positif pada kepuasan pelanggan. Hasil ini mendukung dan sejalan dengan hipotesis awal yang diajukan pada penelitian ini.

- b. *Store Atmosphere* tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Sate Taichan Galaxy Priok

Artinya, *store atmosphere* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan bukan menjadi salah satu faktor pemberian *store atmosphere* dari Sate Taichan Galaxy Priok belum optimal, melainkan hal tersebut dapat disebabkan oleh ukuran atau tingkat kepuasan setiap orang berbeda. Kepuasan pelanggan sangat sulit untuk dicapai karena keanekaragaman keinginan dan pandangan terhadap sesuatu yang dilihat maupun yang dirasakan oleh konsumen itu sendiri berbeda. Kadang kala, seseorang tidak menjadikan pemberian *store atmosphere* yang baik menjadi alasan utama mereka merasakan kepuasan. Hasil ini tidak sejalan dengan hipotesis awal yang diajukan pada penelitian ini.

Dini Qotrun Nada, 2020

**KEPUASAN PELANGGAN SATE TAICHAN GALAXY PRIOK**

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Program Studi Manajemen Program Sarjana  
[www.upnvj.ac.id – www.library.upnvj.ac.id – www.repository.upnvj.ac.id]

## V.2 Keterbatasan Penelitian

Dalam penelitian yang telah dijalankan tentunya peneliti mempunyai banyak keterbatasan. Keterbatasan yang membatasi penelitian ini, antara lain:

- a. Peneliti hanya mengambil responden yang merupakan konsumen Sate Taichan Galaxy Priok di Jakarta Utara.
- b. Pengumpulan data hanya dapat dilakukan dengan menggunakan *google form*, disamping itu penggunaan referensi buku hanya dapat diperoleh melalui *e-book* karena pemberlakuan *social dan physical distancing* oleh pemerintah.
- c. Penelitian ini dilakukan hanya dalam waktu yang sangat terbatas yaitu 4 (empat) bulan ditengah merabaknya pandemik covid 19.

## V.3 Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan yang telah dijelaskan, maka peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

- a. Peneliti memberikan saran kepada pihak Sate Taichan Galaxy Priok agar dapat meningkatkan pemberian *store atmosphere* yang lebih baik lagi guna untuk mencapai kepuasan pada konsumen, dengan cara melakukan survey dan memperbarui suasana mengenai desain ruangan, fasilitas dan lain-lain agar konsumen tidak merasa bosan atas *store atmosphere* yang diberikan oleh Sate Taichan Galaxy Priok. Selain itu, peneliti juga memberikan saran agar tempat pembakaran sate taichan tersebut dipindahkan, tidak lagi berada didepan. Karena hal tersebut yang menjadi penyebab konsumen tidak nyaman ketika memasuki restoran. Hal ini perlu dilakukan mengingat bahwa ukuran atau tingkat kepuasan bagi setiap konsumen berbeda dan kepuasan merupakan suatu perasaan yang bersifat dinamis.
- b. Saran untuk penelitian mendatang, diharapkan agar dapat menambahkan beberapa variabel independen diluar variabel yang telah diambil oleh peneliti seperti kualitas produk, harga, dan promosi agar lebih bervariasi serta mengetahui pengaruh-pengaruh terhadap variabel terikat kepuasan pelanggan secara lebih mendalam guna menambahkan akurasi dan kesempurnaan dalam penelitian yang akan diteliti, khususnya di bidang bisnis kuliner.