

BAB 5

SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Atas dasar hasil penelitian yang telah dilakukan dengan analisis *Structural Equation Modelling* (SEM), maka simpulan yang dapat ditarik adalah:

1. Hipotesis 1: *Product Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Satisfaction* di Pizza Hut Mal Tunjungan Plaza Surabaya, diterima.
2. Hipotesis 2: *Service Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Satisfaction* di Pizza Hut Mal Tunjungan Plaza Surabaya, diterima.
3. Hipotesis 3: *Customer Satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Loyalty* di Pizza Hut Mal Tunjungan Plaza Surabaya, diterima.

5.2. Keterbatasan

Penelitian memiliki beberapa keterbatasan sebagai berikut:

1. Sampel hanya terbatas pada konsumen Pizza Hut Mal Tunjungan Plaza Surabaya, belum memasukkan restoran Pizza Hut lainnya di Surabaya.
2. Jumlah responden penelitian ini hanya terbatas 150 saja.
3. Atas dasar beberapa telaah penelitian sebelumnya, variabel *Customer Satisfaction*, tidak hanya dipengaruhi oleh variabel *Product Quality* dan *Service Quality* saja, namun juga masih dipengaruhi oleh beberapa variabel seperti *price*, *promotion*, *brand image*, *brand equity*, *brand trust* dan sebagainya.

5.3. Saran

Atas dasar simpulan yang diambil maka dapat diberikan beberapa saran seperti:

1. Bagi pihak Manajemen Pizza Hut Tunjungan Plaza Surabaya

a. Saran bagi pengelolaan product quality

Berkaitan dengan masalah kualitas produk, manajemen dapat secara berkala melakukan survei kepada pelanggan dengan menanyakan point – point penting, seperti : porsi makanan, variasi bentuk makanan, warna, kehangatan tekstur dan

cita rasa. Melalui peningkatan kualitas makanan, maka diharapkan kepuasan pelanggan juga akan meningkat

b. Saran yang terkait dengan service quality

Berkaitan dengan kualitas layanan, manajemen dapat melakukan briefing rutin dengan karyawan, agar mereka tetap menjaga penampilan, memberikan pelayanan yang baik dari awal hingga akhir, memberikan pelayanan dengan cepat, bersikap ramah dan sopan terhadap pelanggan dan memberikan perhatian secara personal kepada pelanggan. Kepuasan akan lebih meningkat jika kualitas layanan juga meningkat.

c. Saran terkait dengan customer satisfaction

Berkaitan dengan kepuasan pelanggan ada beberapa saran, seperti kemampuan untuk meningkatkan kualitas makan dan minuman, layanan serta meningkatkan rasa senang dengan suasana di gerai. Dengan meningkatnya *Customer Satisfaction*, maka dapat meningkatkan *Customer Loyalty*.

d. Saran bagi pengelolaan customer loyalty

Berkaitan dengan loyalitas pelanggan, manajemen dapat meningkatkan loyalitas pelanggan seperti : menciptakan loyalitas pelanggan, secara berkala, melakukan promosi penjualan, melakukan kerja sama dengan OVO, *grab food*, dan lain – lain, sehingga loyalitas pelanggan dapat meningkat.

2. Bagi peneliti selanjutnya

- a. Peneliti selanjutnya dapat melibatkan pelanggan di Pizza Hut lokasi lain atau di kota lain.
- b. Peneliti selanjutnya dapat menambahkan jumlah responden, sehingga terwakilkan.
- c. Bagi penelitian selanjutnya yang tetap menggunakan obyek penelitian sama (restoran cepat saji) dapat mempertimbangkan beberapa variabel lain yang berpengaruh pada *customer satisfaction* dan *customer loyalty*, seperti *price*, *promotion*, *brand image*, *brand equity*, *brand trust* dan sebagainya.

DAFTAR PUSTAKA

- Adi, A.F.R. (2012). Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Waroeng Spesial Sambal Cabang Lampersari Semarang). *Artikel*. Universitas Diponegoro Semarang, , 1- 75.
- Adinugraha, A.T., dan Michael, H.S. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Makanan dan Perspesi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen di D'Cost Surabaya. *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa*, 3(2), 635 – 655.
- Byrne, B.M. (2016). *Structural Equation Modeling with AMOS: Basic Concepts, Applications, and Programming*. Third Edition. New York: Routledge.
- Caturini, R. (2017). Impor Gandum 2017 Diprediksi Tembus 8,79 Ton. https://industri.kontan.co.id/news/impor_gandum2017/diprediksi-tembus-8,79-juta-ton. Diakses pada : 11 Maret 2020, pukul : 12.00 WIB,
- Cecilia, A.T. (2018). Pengaruh Struktur Modal Terhadap Nilai Perusahaan dengan Ukuran dan Umur Perusahaan sebagai Variabel Moderator (Studi Kasus Tahun 2014- 2016) pada Perusahaan Sub-Sektor Makanan dan Minuman yang Terdaftar di BEI. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 7(2), 1-16.
- Djumarno, Sjafar, O. dan Djamaluddin, S. (2017). The Effect of Brand Image, Product Quality, and Relationship Marketing on Customer Satisfaction and Loyalty. *International Journal Of Business Marketing and Management*, (IJBMM) 2(10), 15-24.
- _____, Tonando, M. dan Permana, D. (2019). Effect of Service Quality, Brand Image and Product Quality on Customer Loyalty through Customer Satisfaction on Fast Food Restaurant. *International Journal Of Business Marketing and Management*, (IJBMM) 4(8), 41-50.
- Durianto, D., Sugiarto, dan Sitinjak, T. (2001). *Strategi Menaklukan Pasar Melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merek*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Fatihudin, D. (2015). *Mahir Menulis Karya Ilmiah : Untuk Pemula, Guru, Peneliti dan Profesional*. Sidoarjo: Zifatama Publishing
- Fariza, D. (2008). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan GSM Indosat di Kota Semarang. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. Undip Semarang. 4(2), 1-15.
- Gedalia, C.C. dan Subagio, H. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan dan Brand Image Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Monopole Coffee Lab Surabaya). *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, 3(1), 1-10.
- Ghozali, A. dan Fuad, M. (2005). *Struktural Equation Modeling: Teori Konsep Dan Aplikasi dengan Program Amos Ver. 22*. Semarang, BPU Dipenogoro.
- Irawan, D. dan Japarianto, E. (2013). Analisa Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Pelanggan Restoran Por Kee Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 1(2), 1-8.

- Maramis, F.S., Sepang, J.L., dan Soegoto, A.S. (2018). Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Air Manado. *Jurnal EMBA*, 6(3), 1658 – 1667.
- Pirbadi, D. (2014). Pengaruh Product Quality, Service Quality, Image Terhadap Loyalty Melalui Satisfaction Pada Restoran Sunda Di Jakarta. *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa*, 7(1), 177-194.
- Putro, S,W. Samuel, H. dan Brahmana, R.K. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 2(1), 1-9.
- Rofianah, R., Paramita, P.D., dan Fathoni, A. (2016). Pengaruh Product Quality, Service Quality dan Customer Perceived Value Terhadap Customer Loyalty Dengan Dimediasi Trust Pelanggan Pada Mini Market Alfamart Boja Kendal. *Journal of Management*, 2(2) 1-15.
- Santoso, A. B. (2015). *Gambaran inilah yang membuat prospek usaha kuliner makin cerah*. Didapat dari <http://www.tribunnews.com/travel/2015/02/19/gambaran-inilah-yang-membuat-prospek-usaha-kuliner-makin-cerah>. Diakses pada: 11 Maret 2020, pukul 11.00 WIB.
- Santoso, J.E. (2016). Pengaruh Food Quality, Service Quality, Price, Promotion, dan Customer Satisfaction Terhadap Repeat Purchase Intention Restoran Solaria. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 53(12), 70-87.
- Silalahi, U. (2003). *Metode Penelitian Sosial Kuantitatif*. Bandung: Refika Aditama.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RND*. Bandung: Alfabeta.
- Sutriyanto, E. (2016). *Sepanjang Tahun 2016 Ini, Pertumbuhan Industri Makanan dan Minuman Stabil* retrieved from <https://www.tribunnews.com/bisnis/2016/07/27/sepanjang-tahun-2016-ini-pertumbuhan-industri-makanan-dan-minuman-stabil>. Diakses pada: 11 Maret 2020, pukul 15.00 WIB.
- Vanessa, J. (2018). Analisis Pengaruh Service Quality, Food Quality dan Customer Satisfaction Terhadap Revisit Intention Pada Restoran All You Can Eat, *Article*, Universitas Multimedia Nusantara, Desember, 1-9 .
- Yamin, S., dan Kurniawan, H. (2009). *SPSS COMPLETE: Teknik Analisis Statistik Terlengkap dengan software SPSS*. Jakarta: Salemba Infotek.
- <https://www.pizzahut.co.id/lokasi> diakses. Diakses pada : 10 Maret 2020, pukul 11.00 WIB.