

BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN

Dengan mengacu kepada hasil pengolahan data dan pembahasan mengenai pengujian hipotesis pada Bab IV, serta terkait dengan permasalahan sebagaimana telah diungkapkan pada Bab II, maka pada Bab 5 penulis akan mengungkapkan mengenai kesimpulan, saran, dan rekomendasi untuk perusahaan tempat pengambilan data, serta untuk penelitian selanjutnya.

5.1 Simpulan

Dengan mengacu kepada hasil pengolahan data dan pembahasan pada Bab 5, hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa:

1. *Food quality* ditemukan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *satisfaction* konsumen bakwan goreng socius di Surabaya. Hal ini berarti dengan meningkatkan *food quality* maka *satisfaction* konsumen bakwan goreng socius di Surabaya juga akan mengalami peningkatan.
2. *Price* ditemukan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *satisfaction* konsumen bakwan goreng socius di Surabaya. Hal ini berarti dengan meningkatkan *price* maka *satisfaction* konsumen bakwan goreng socius di Surabaya juga akan mengalami peningkatan.
3. *Delivery quality* ditemukan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *satisfaction* konsumen bakwan goreng socius di Surabaya. Hal ini berarti dengan meningkatkan *food quality* maka *satisfaction* konsumen bakwan goreng socius di Surabaya juga akan mengalami peningkatan.

5.2 Saran

Dengan mengacu kepada kelima kesimpulan diatas maka berikut ini diuraikan beberapa saran teoritis dan saran praktis dari hasil penelitian tersebut.

5.2.1 Saran Teoritis

Adapun yang menjadi saran teoritis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Diharapkan penelitian selanjutnya dapat meneliti variabel-variabel lain yang mungkin juga memiliki pengaruh terhadap *satisfaction* seperti persepsi nilai, dan lokasi.
2. Perlu dipertimbangkan agar penelitian selanjutnya dapat menggunakan model penelitian yang telah digunakan dalam penelitian ini serta menggunakan indikator yang digunakan untuk mengukur variabel yang ada dalam penelitian ini, akan tetapi menggunakan obyek penelitian pelanggan perusahaan lain baik pesaing maupun perusahaan pada bidang lainnya.

5.2.2 Saran Praktis

Adapun saran praktis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Lebih memperhatikan *food quality*, *price* dan *delivery quality* pada konsumen bakwan goreng socius di Surabaya sebab dengan memperhatikan keempat dapat meningkatkan *satisfaction* konsumen bakwan goreng socius di Surabaya.
2. Adapun peningkatan *food quality* pada bakwan goreng socius dapat dilakukan dengan cara menambah keberagaman menu makanan yang ditawarkan sehingga konsumen merasa memiliki pilihan yang lebih banyak.
3. Adapun peningkatan *price* pada bakwan goreng socius dapat dilakukan dengan cara sering melakukan promosi berupa diskon agar konsumen merasa senang saat membeli bakwan goreng socius.
4. Adapun peningkatan *delivery quality* pada bakwan goreng socius dapat dilakukan dengan cara bekerja sama dengan berbagai provider pengiriman seperti gojek, grab, shopeefood dan lain sebagainya sehingga konsumen dapat memiliki pengiriman yang dirasa paling cepat bagi mereka.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Pernah melakukan pembelian bakwan goreng Socius 2 kali dalam 3 bulan.

DAFTAR PUSTAKA

- Assael, H. (2004). *Consumer Behavior and Marketing Action*, Fourth Edition., Boston: PWS-Kent Publishing Company.
- Anshar, A., 2019, Pengaruh Lokasi, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Jalur Nugraha Ekakurir (Jne) Gunung Anyar Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, Vol. 8, No. 4.
- Akbar, A., Muhajirin., Muniarty, P., 2022, Pengaruh Harga Dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Konsumen Satria Antarana Prima (Sap) Express Di Kota Bima, *Journal Transformation Of Mandalika*, Vol.3, No.1, pp. 2962-2956.
- Ariska, M., Fahru, M., dan Kusuma, J. W., 2020. Leverage , Ukuran Perusahaan dan Profitabilitas dan Pengaruhnya Terhadap Tax Avoidance Pada Perusahaan Sektor Pertambangan di Bursa Efek Indonesia Tahun 2014- 2019 Leverage , Ukuran Perusahaan dan Profitabilitas dan Pengaruhnya Terhadap Tax Avoidance Pada. *Jurnal Revenue : Jurnal Ilmiah Akuntansi*, Vol. 01, No. 01, pp. 133–142.
- Ardila, L., dan Irawan, B., 2022, Pengaruh Harga, Ketepatan Waktu Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Ekdpedisi J&T Express Di Patokbeusi Subang, *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 2, No. 4, pp. 480 – 493.
- Berliana, P. N., Suharyati., dan Handayani, T., 2020, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Jne Cabang Corolet, Daerah Tangerang Selatan). *Prosiding Biema*, Vo.1.
- Baehaqi, M. A., Udayana, I. B. N., dan Welsa, H., 2022, Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Produk terhadap Customer Satisfaction dan Keputusan Pembelian Konsumen, *Jurnal Widya Manajemen*, Vol. 4, No. 1, pp. 21-33.
- Chun, H. S., And Ochir, N. A., 2020, The Effects of Fast Food Restaurant Attributes on Customer Satisfaction, Revisit Intention, and Recommendation Using DINESERV Scale, *Jurnal Sustainability*, Vo.12.

- Daskalaki, V. V., Voutsas, M. C., Boutsouki, C., dan Hatzithomas, L., 2020. Service Quality, Visitor Satisfaction and Future Behavior in the Museum Sector, *Journal of Tourism Heritage Services Marketing (JTHSM)*, Vol. 6, No. 1, pp. 3-8.
- Eviani, I., dan Hidayat, Y. R., 2021, Pengaruh sistem pelacakan online dan ketepatan waktu pengiriman terhadap kepuasan pelanggan (Studi kasus J&T Express kota baru Bekasi), *Jurnal Manajemen Logistik*, Vol. 1, No. 1, pp 11–19.
- Ferdi, R., 2021, Pandemi Ubah Pola Konsumsi, Industri Mamin Perlu Berinovasi. Diakses 19 Januari 2021, pukul 23:57 WIB, Didapat dari:
<https://ekbis.sindonews.com/read/307160/34/pandemi-ubah-pola-konsumsi-industri-mamin-perlu-berinovasi-1611072118>.
- Handoko, H., 2018, Manajemen Personalia & Sumber daya Manusia, BPFE Yogyakarta.
- Ghozali, Imam., 2016, Aplikasi Analisis Multivariete dengan Program SPSS, Edisi 8, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam., 2018, Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, Joseph F., William, C. B., Barry, J. B, Rolph E. A., And Ronald L. T., 2010, *Multivariate Data Analysis*, 7th ed., New Jersey : Pearson Education Inc.
- Hafizha, S., Abdurrahman, dan Nuryani, H. S., 2019, Pengaruh kualitas pelayanan, ketepatan waktu, tarif pengiriman, dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan J&T express: Studi kasus pada pelanggan J&T express cabang kota Sumbawa Besar, *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, Vol.2, No1.
- Indrasari, M., 2019, *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*, Surabaya: UNITOMO PRESS.
- Jati, S, A., 2020, Penjualan Produk Makanan dan Minuman di e-Commerce Melesat. Diakses pada 24 April 2020, pukul 09:31 WIB., Didapat

dari: <https://inet.detik.com/business/d-4989187/penjualan-produk-makanan-dan-minuman-di-e-commerce-melesat>.

- Jiang, Y., Lai, P., Chang, H. C., Yuen, F. K., Li, S., Wang, X., 2021, Sustainable Management for Fresh Food E-Commerce Logistics Services, *jurnal Sustainability*, Vol.13.
- Kompas., 2021, Kemenperin Sebut Ekspor Industri Makanan dan Minuman Melonjak 52 Persen. Diakses 14 Desember 2021, pukul 19:01 WIB., Didapat dari: <https://money.kompas.com/read/2021/12/14/190144726/kemenperin-sebut-ekspor-industri-makanan-dan-minuman-melonjak-52-persen>.
- Karnadi, A., 2022, Industri Mamin Tumbuh 2,54% pada 2021. Diakses 16 Maret 2022, Pukul 3:58 WIB., Didapat dari: <https://dataindonesia.id/sector-riil/detail/industri-mamin-tumbuh-254-pada-2021>
- Katadata., 2021, Belanja Makanan Mendominasi Pengeluaran Konsumen pada Kuartal I-2021. Diakses 23 Juni 2021, Pukul 16:45 WIB., Didapat dari: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/06/25/belanja-makanan-mendominasi-pengeluaran-konsumen-pada-kuartal-i-2021>.
- Kontan.co.id., 2021, Ini Jenis Makanan yang Diprediksi Jadi Tren Di 2022. Diakses 26 Desember 2021, pukul 11:40 WIB., Didapat dari: <https://industri.kontan.co.id/news/ini-jenis-makanan-yang-diprediksi-jadi-tren-di-2022-1>.
- Khoiri, S. Z., dan Efanis, E., 2022, Pengaruh kualitas produk kualitas pelayanan dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan di restoran Asia Hotel Ritz Carlton Mega Kuningan Jakarta. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia*, Vol. 11, No.11.
- Kotler, P., Keller, L. K., 2019, Mairead Brady, Malcolm Goodman, dan Torben Hansen, *Marketing Management*, 4th ed., United Kingdom: Pearson Education
- Kotler, P., Armstrong, G., Harris, L. C., And He, H., 2020, *Principles of Marketing*, 8th ed., UK : Pearson

- Karomah, N. G., Estiana, R., Rosita, R., dan Susanti, A., 2022, Pengaruh Citra Merk, Motivasi Dan Keputusan Pembelian Terhadap Kepuasan Konsumen Generasi Milenial Pada Marketplace (studi kasus generasi milenial dalam berbelanja online di market place: Tokopedia, Shopee, Bukalapak, Lazada), *Jurnal Ilmu Manajemen, Ekonomi dan Kewirausahaan*, Vol. 2, No. 2, pp. 192-203.
- Kuncoro, Mudrajad., 2003, Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi, Jakarta : Erlangga.
- Lokadata., 2020, Penjualan Makanan Yang Naik Di Marketplace. Diakses 1 Oktober 2020, Pukul 18:08 WIB., Didapat dari:
<https://lokadata.id/artikel/panen-sayur-di-lapak-daring>.
- Maryati., dan Khoiri, M., 2022, Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Toko Online Time Universe Studio, *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, Vol.11, No.1, pp. 2503 – 4413.
- Malhotra, A., 2005, Riset Pemasaran, Jilid 1, Edisi 4. Indeks Kelompok Gramedia.
- Mannan, M., Chowdhury, N., Sarker, P., And Amir, R., 2019, Modeling customer satisfaction and revisit intention in Bangladeshi dining restaurants, *Jurnal of Modelling in Management*, Vol. 14, No. 4, pp. 922-947.
- Mawarni, O. D., dan Adi, S. W., 2022, Pengaruh Fasilitas Sistem Pelacakan Online, Ketepatan Waktu Pengiriman, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express, *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, Vol. 10, No. 1, pp. 445–450.
- Rohman, S., dan Abdul, F. W., 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Ketepatan Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Pengiriman Barang Ninja Express Di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Logistik Indonesia*, Vol. 5, No. 1, pp 73–85.
- Rahayu, S., 2023, Strategi Pemasaran Produk Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan, *Jurnal Penelitian Dan Pengkajian Ilmiah Sosial Budaya*, Vo. 2, No. 1, pp.109- 113.

- Razak, I., 2019, Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan, *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, Vol. 7, No. 2.
- Siburian, W., dan Kartika, N. L., 2021. Pengaruh Kualitas Layanan, Presepsi Harga, Dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada J&T Express Di Perawang, *Jurnal fakultas Bisnis*.
- Schiffman, L. G., And Wisenblit, J., 2019, Consumer Behavior, 12th ed., United Kingdom: Pearson Education Limited.
- Sugiyono., 2016, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, Cetakan ke-24, Bandung: Alfabeta.
- Serhan, M., And Serhan, C., The Impact of Food Service Attributes on Customer Satisfaction in a Rural University Campus Environment, *International Journal of Food Science*, Vo.12.
- Souki, Q. G., Antonially, M. L., Barbosa. S. D. A.A., And Oliviera, S, A., 2019, Impacts of the perceived quality by consumers' of à la carte restaurants on their attitudes and behavioural intentions, *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, Vol. 32, No. 2, pp. 301-321.
- Sinambela, Lukman., 2014, Reformasi Pelayanan Publik, Jakarta: Bumi Aksara.
- Sunaryo, I., Prasetyo. R. I., Hardjomidjojo, P., and Nurdianchah, L., 2019, Effects of Food Quality, Service Quality, Price, Environment, and Location Towards Customer Loyalty of Indonesia Local Fast Food Industry, Vol. 14, No.3.
- Sidiq, F., 2020, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Biaya Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Studi Pada Bengkel Iksan Motor Sragen Doctoral Dissertation Universitas Muhammadiyah Surakarta, Didapat dari <https://eprints.ums.ac.id/81873/11/np%20fajar%20sidiq%20%28Mnj%29%20r.pdf>
- Tribun bisnis., 2022, 5 Ide Bisnis Makanan dan Minuman yang Dijamin Anti Rugi, Cocok Buat Usaha di 2022. Diakses 19 Januari 2022, pukul 08:20 WIB., Didapat dari: <https://www.tribunnews.com/bisnis/2022/01/19/5-ide-bisnis-makanan-dan-minuman-yang-dijamin-anti-rugi-cocok-buat-usaha-di-2022?page=3>.

- Tribunnews., 2021., Gorengan Bakwan Kekinian Jadi Peluang Bisnis Baru di Masa Sulit Pandemi. Diakses 1 Oktober 2020, pukul 14:09 WIB., Didapat dari:
<https://www.tribunnews.com/metropolitan/2020/10/01/gorengan-bakwan-kekinian-jadi-peluang-bisnis-baru-di-masa-sulit-pandemi>.
- Udin, B. M., 2019, Customer Loyalty In The Fast Food Restaurants Of Bangladesh, *British Food Journal*, Vol. 121, No 11, pp pp. 2791-2808.
- Warta ekonomi. (2021). Industri Makanan Minuman Masih Jadi Andalan di 2021. Diakses 20 Januari 2021, pukul 19:05 WIB., Didapat dari:
<https://www.wartaekonomi.co.id/read323825/industri-makanan-minuman-masih-jadi-andalan-di-2021>
- Widiantara, I. W., dan Trianasari., 2021, Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Toyota Avanza di Singaraja, *Jurnal Manajemen*, Vol. 7, No. 1.
- Zhong, Y., and Moon, C. H., 2020, What Drives Customer Satisfaction, Loyalty, and Happiness in Fast-Food Restaurants in China? Perceived Price, Service Quality, Food Quality, Physical Environment Quality, and the Moderating Role of Gender, *Jurnal Mdpi*, Vol.9.