

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya pada penelitian ini, maka dapat diambil kesimpulan penelitian ini sebagai berikut:

1. Kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Resto Bebek Sawah Padang.
2. Variasi produk berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan Resto Bebek Sawah Padang.
3. Harga berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan Resto Bebek Sawah Padang.

#### **5.2 Implikasi Hasil Penelitian**

Mengacu kepada kesimpulan hasil pengujian hipotesis maka dapat diajukan beberapa implikasi penting yang dapat bermanfaat bagi:

1. Pimpinan resto sebaiknya lebih memprioritaskan inovasi menu dan strategi harga. Misalnya, memperbarui menu yang disesuaikan dengan permintaan dan selera konsumen, menyediakan opsi makanan untuk berbagai segmen (seperti vegetarian, anak-anak, dan makanan sehat), serta menerapkan harga yang kompetitif dan sesuai dengan persepsi nilai pelanggan. Penawaran diskon, paket hemat, atau program loyalitas juga bisa menjadi bagian dari strategi ini untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

2. Pimpinan resto dapat mempertimbangkan untuk mengalokasikan sumber daya pada aspek layanan (seperti pelatihan layanan karyawan). Resto Bebek Sawah harus menjaga standar layanan yang wajar, menjaga dan berupaya meningkatkan variasi produk serta menyesuaikan harga yang ditawarkan.

### **5.3 Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini bersifat empiris sehingga sulit untuk menciptakan hasil penelitian yang berbeda. Peneliti merasa adanya kelemahan yang peneliti miliki mendorong adanya sejumlah keterbatasan dalam penelitian ini yaitu:

1. Data yang diperoleh masih terbatas karena penelitian ini menggunakan data kuantitatif yang diperoleh berdasarkan jawaban kuesioner responden.
2. 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.
3. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini jumlahnya terbatas yaitu 110 sampel, sehingga hanya bisa menggambarkan sebagian dari fakta yang terjadi di lapangan.

#### **5.4 Saran**

Berdasarkan penelitian yang telah dijalankan ada beberapa saran yang dapat diajukan, sebagai berikut:

1. Dalam penelitian selanjutnya, disarankan untuk mengambil sampel yang lebih banyak, hal ini bertujuan untuk keakuratan data yang lebih baik dalam penelitiannya.
2. Melakukan penelitian yang berkelanjutan, hal ini agar dapat melihat dan menilai setiap perubahan perilaku responden dari waktu ke waktu.
3. Diharapkan adanya tambahan variabel lain yang mungkin juga mempengaruhi banyak hal dalam penelitian ini seperti kualitas produk, citra merek, promosi, cita rasa, dan lokasi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ake, Mahe Akbar. 2023. "Pengaruh Keragaman Menu, Kualitas Pelayanan Kualitas Produk, Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Bebek H. Slamet Kota Kediri." *Jurnal Publikasi Ilmu Manajemen Dan E-Commerce* 2(1):1–19.
- Aliyah, Hasna Al, And Budi Istiyanto. 2022. "Kualitas Pelayanan , Kualitas Produk , Harga Dan Brand Image Terhadap Kepuasan Pelanggan Minuman Noni Juice Boyolali Saat Pandemi Service Quality , Product Quality , Price And Brand Image On Customer Satisfaction Of Boyolali Noni Juice Drinks During A Pan." *Jurnal Sinar Manajemen* 09:130–35.
- Amarin, Shanaz, Tri Indra Wijaksana, Administrasi Bisnis, And Universitas Telkom. 2021. "Pengaruh Kualitas Sistem , Kualitas Informasi , Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen ( Studi Pada Pengguna Aplikasi Berrybenka Di Kota Bandung )." *Business Management Analysis Journal (Bmaj)* 4(1):37–52.
- Bayu, Setiawan Putra. 2021. "Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan." 3(1):352–66.
- Chandra, Teddy. 2020. *Service Quality, Consumer Satisfaction, Dan Consumer Loyalty*. Edited By A. Dan C. Meva. Jl. Sokajaya No. 59, Purwokerto New Villa Bukit Sengkaling C9 No. 1 Malang: Cv Irdh.
- Chayatul Jannah, And Lutfi Alhazami. 2022. "Pengaruh Kualitas Pelayanan,

Persepsi Harga, Cita Rasa Dan Variasi Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Cv. Sumber Garuda Mas.” *Jurnal Riset Rumpun Ilmu Ekonomi* 1(2):029–045. Doi: 10.55606/Jurrie.V1i2.361.

Detika Yossy Pramesti, Sri Widyastuti, And Dian Riskarini. 2021. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keragaman Produk, Dan Promosi E-Commerce Terhadap Kepuasan Konsumen Shopee.” *Jimp : Jurnal Ilmiah Manajemen Pancasila* 1(1):27–39. Doi: 10.35814/Jimp.V1i1.2065.

Dwi, Dimas, And Kurniawan Euis. 2022. “Pengaruh Kualitas Pelayanan , Fasilitas Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada My Kopi O Semarang Abstrak.” *Yume : Journal Of Management* 5(1):348–58. Doi: 10.37531/Yume.Vxix.553.

Erinawati, Fajrini, Afriapollo Syafarudin, And Universitas Mercu Buana. 2021. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Promosi Terhadap Keputusan.” 1:130–47.

Eva, Nurlaela, And Puji Lestari. 2020. “Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Waroeng Steak And Shake Cabang Margonda.” *Jurnal Ekonomi & Manajemen Universitas Bina Saranainformatika* 18(2):107–15.

Fatmawati, Dkk. 2023. “Pengaruh Citra Rasa Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Dapur Ummu Hisyam.” *Manuver : Jurnal Akutansi Dan Manajemen* 292–303.

- Hair, J. F., G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M (2021). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* (3<sup>rd</sup> ed.). SAGE Publications.
- Harjadi, Dikdik. 2021. *Experiential Marketing & Kualitas Produk Dalam Kepuasan Pelanggan Generasi Milenial*. Jl. Evakuasi, Gg. Langgar, No.11, Kalikebet Karyamulya, Keserabi Cirebon: Yayasan Insani Shodiqin Gunung Jati.
- Haromain, Imam. 2019. "Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Ahass Z618." 5:1–17.
- Hasibuan, Efrida Julianti, Elida Florentina, Sinaga Simanjorang, And Bhakti Helvi. 2022. "Pengaruh Variasi Produk, Harga, Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Rumah Makan Holat Afifah Rantauprapat Kabupaten Labuhanbatu." 17(2):202–16.
- Ismail, Razak. 2023. *Manajemen Pemasaran Bisnis*.
- Izzuddin, Ahmad. 2020. "Pengaruh Kualitas Produk , Kualitas Layanan Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen." 6(1):72–78.
- Jessic, Kristanto Ordedia. 2019. "Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Dan Garga Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Cafe One Eighteenth Coffe." *Jimp : Jurnal Ilmiah Manajemen Pancasila*.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2007) *Manajemen Pemasaran* (Edisi Kedua).
- Maruli, Elia, Ferdinand Romelus Anigomang, Yustina Maro, Fakultas Ekonomi,

And Tribuana Kalabahi. 2022. "Pengaruh Variasi Produk, Harga, Dan Suasana Tempat Terhadapkepuasan Konsumen (Study Kasus Pada Celyn Kafe Kabupaten Alor)." *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan, Desember* 8(23):742–54.

Meithiana, Indrasari. 2020. *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*.

Parasuraman. 1991. "Refinement And Reassessment Of The Servqual Scale."

Rahmawati, Yuli. 2022. "Pengaruh Cita Rasa, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Resto Street Sushi Cabang Meruya Jakarta Barat)." *Jurnal Humaniora, Ekonomi Syariah Dan Muamalah* 1(3):117–27.

Rismayanti, Endah. 2021. "Pengaruh Variasi Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Harga Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Berbelanja Di Upmart Universitas Pgrri Semarang." *Jurnal Spirit Edukasia Special Edition* 19–23.

Rohani. 2015. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Pln (Persero) Rayon Selayar." *Jurnal Ekonomi* 11(2).

Rohman, Ahmad Khori Fathur, And Novi Marlina. 2021. "Pengaruh Keragaman Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Baskin Robbins Tp3 Tunjungan Plaza Surabaya." *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (Jptn)* 9(2):1251–57.

Sabilla, Annis Yuniar, Wardi Ansyah, Dhea Editya, And Vicky F. Sanjaya. 2023.

“Pengaruh Varian Produk, Packaging, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.” *Jurnal Manajemen Dan Bisnis* 2(2):151–72. Doi: 10.36490/Jmdb.V2i2.988.

Sudiyono. 2020. *Manajemen Pemasaran Usaha Wisata*.

Sugiono. 2017. “Metode Penelitian Bisnis : Pendekatan Kuantitatif,Kualitatif,Kombinasi Dan R&D.”

Sugiono. 2019. *Metode Penelitian Bisnis : Pendekatan Kuantitatif,Kualitatif,Kombinasi,R&D Dan Penelitian Pendidikan*.

Saladin, D. (2003). *Manajemen Pemasaran Ringkasan. Praktis, Teori, Aplikasi, Dan Tanya Jawab Bandung* : Linda Karya

Tombeng, Brigitte, Ferdy Roring, And Farlane S. Rumokoy. 2019. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Raja Oci Manado.” *891 Jurnal Emba* 7(1):891–900.

Wicaksono Agung Dani, Dkk. 2022. “Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Serta Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bakso Pak Miad Kecamatan Taman Kabupaten Pematang.” *Jurnal Ilmiah Akutansi Keuangan Dan Bisnis* 2(2).

Widiarto, Sutarjo Dan Toto. 2023. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Pada Market Place Zalora Indonesia

Dimediasi Word Of Mouth.” *Jurnal Of Applied Business And Economic*  
10(1):32–45.

Wijaya, Wilibrodus R. B., Christine C. Widayati, And Didin Hikmah Perkasa.  
2023. “Pengaruh Harga , Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap  
Kepuasan Konsumen ( Studi Kasus Pada Restoran Abc Di Pantai Indah Kapuk  
).” 1(3):82–91.

Zielke, Stephan. 2007. “How Price Image Dimensions Influence Shopping  
Intentions For Different Store Formats.” *European Jurnal Of Marketing*. Doi:  
10.1108/03090561011032702.