

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bagian ini akan membahas mengenai kesimpulan dan saran dari penelitian yang dilakukan. Kesimpulan berisikan jawaban dari rumusan masalah yang didapatkan dari penelitian yang telah dilakukan. Saran merupakan masukan yang diberikan dimana saran ini ditujukan kepada pihak Restoran Elto Curry Gading Serpong dan saran untuk peneliti selanjutnya.

V.1 Kesimpulan

Pada subbab ini akan dibahas terkait kesimpulan yang didapatkan dari penelitian yang telah dilakukan. Kesimpulan ini akan menjawab dua rumusan masalah yang telah ditetapkan sebelum penelitian dilakukan. Jawaban dari rumusan masalah tersebut terbentuk dari hasil pengolahan data dan usulan perbaikan yang diberikan kepada Restoran Eito Curry Gading Serpong.

1. Faktor-faktor yang mempengaruhi niat beli ulang pelanggan pada restoran Eito Curry Gading Serpong yaitu varian menu, kualitas pelayanan dan kualitas makanan.
2. Dari ketiga variabel yang berpengaruh terhadap niat beli ulang pelanggan pada Restoran Eito Curry Gading Serpong, prioritas perbaikan hanya diberikan untuk varian menu. Sebanyak 8 usulan perbaikan untuk meningkatkan niat beli ulang pelanggan di Restoran Eito Curry Gading Serpong yaitu:
 - a. Melakukan pengendalian suhu dan kelembapan bahan makanan,
 - b. Melakukan Penempatan dan pengaturan bahan makanan,
 - c. Melakukan Pencatatan bahan makanan,
 - d. Menciptakan varian *topping* dan ukuran porsi makanan dan minuman,
 - e. Memperbanyak pilihan menu makanan dan minuman,
 - f. Membuat paket menu *bundling* secara rutin,
 - g. Menambah pilihan tingkat kepedasan dari makanan,
 - h. Menambah varian rasa dari kari.

IV.2 Saran

Dari penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa saran yang ditunjukkan baik untuk pihak Restoran Eito Curry Gading Serpong dan untuk peneliti selanjutnya. Saran yang diberikan untuk pihak Restoran Eito Curry Gading Serpong bertujuan agar dapat meningkatkan niat beli ulang pelanggan. Saran yang diberikan untuk peneliti selanjutnya bertujuan agar peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian sejenis agar lebih baik lagi. Berikut merupakan saran yang diberikan untuk pihak Restoran Eito Curry Gading Serpong.

1. Pihak Restoran Eito Curry Gading Serpong disarankan untuk menerapkan usulan-usulan perbaikan yang diberikan agar dapat meningkatkan niat beli ulang pelanggan pada Restoran Eito Curry Gading Serpong.
2. Pihak Restoran Eito Curry Gading Serpong disarankan untuk melakukan pengontrolan secara berkala untuk memastikan usulan perbaikan diterapkan dengan benar.

Selain saran untuk pihak Restoran Eito Curry Gading Serpong, saran diberikan untuk peneliti selanjutnya. Berikut merupakan saran untuk pihak peneliti selanjutnya.

1. Peneliti selanjutnya disarankan untuk menggunakan literatur dari penelitian terdahulu dengan objek dan karakteristik yang sama seperti objek yang hendak diteliti.
2. Peneliti selanjutnya disarankan untuk lebih mempertimbangkan indikator dari penelitian jika menggunakan lebih dari 1 literatur penelitian terdahulu.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, M. W. (2013). Pengaruh Keragaman Menu, Kualitas Produk, Citra Merek, Dan Iklan Terhadap Keputusan Pembelian. *Journal Of Social And Politic*, 1-9.
- Amanah, D. (2010). Pengaruh Harga, dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen pada Majestyk Backry & Cake Shop Cabang H.M Yamin Medan. *Jurnal Pendidikan Ekonomi. Vol 2, No 1*.
- Anwar, A., & Mangkunegara, P. (2009). *Perilaku konsumen*. Bandung: Refika.
- Atmodjo, M. (2005). *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Barclay, D., Higgins, C., & Thompson, R. (1995). The Partial Least Squares (PLS) Approach to Causal Modelling: Personal Computer Adoption and Use as an Illustration. *Technology Studies, Special Issue on Research Methodology*, 285-309.
- Bayu, D. J. (2021, Agustus 4). *Daya Tahan Industri Makanan dan Minuman di Masa Pandemi Covid-19*. Retrieved from Jurnalisme Data: <https://katadata.co.id/ariayudhistira/analisisdata/6108e72a74512/daya-tahan-industri-makanan-dan-minuman-di-masa-pandemi-covid-19>
- Bilson, S. (2002). *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia.
- Citra, H. (2018). *Penyimpanan Persediaan Bahan Makanan*. Retrieved from Supply Chain Indonesia: <https://supplychainindonesia.com/proses-penyimpanan-bahan-makanan-di-gudang/>
- Cronin, J. J., & Steven, A. (1992). Measuring Service Quality: A ReExamination and Extension. *Journal of Marketing*.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *Partial Least Squares Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0 Untuk Penelitian Empiris*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Goetsch D.L, & Davis S. (1994). *Introduction to Total Quality: Quality Productivity, Competitiveness*. Prentice Hall International: Englewood Cliffs.
- Gustafsson, A., Johnson, M., & Roos, I. (2005). The Effects of Customer Satisfaction, Relationship Commitment Dimensions, and Triggers on Customer Retention. *Journal of Marketing*, 210-218.

- Hair, J., Ringle, C., & Sarstedt, M. (2011). PLS-SEM : Indeed a Silver Bullet. *Journal of Marketing Theory and Practice*, 139-151.
- Hamid, R. S., & Anwar, S. M. (2019). *Structural Equation Modeling (SEM) Berbasis Varian : Konsep Dasar dan Aplikasi Dengan Program SmartPLS 3.2.8 Dalam Riset Bisnis*. Jakarta: PT Inkubator Penulis Indonesia.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hidayat, A. (2012). *Teknik Sampling Dalam Penelitian*. Retrieved from Statistikian: [https://www.statistikian.com/2017/06/teknik-sampling-dalam-penelitian.html#:~:text=Pengertian%20teknik%20pengambilan%20sampel%20menurut%20Margono%20\(2004\)%20adalah%3A%20Teknik,agar%20diperoleh%20sampel%20yang%20representatif](https://www.statistikian.com/2017/06/teknik-sampling-dalam-penelitian.html#:~:text=Pengertian%20teknik%20pengambilan%20sampel%20menurut%20Margono%20(2004)%20adalah%3A%20Teknik,agar%20diperoleh%20sampel%20yang%20representatif).
- Irianto, A. (2015). *Statistik*. Jakarta: Kencana.
- Jogiyanto. (2011). *Konsep dan Aplikasi Structural Equation Modeling Berbasis Varian Dalam Penelitian*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- John, H., & Maria, J. (2011). *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Ketty Resto*. Palembang: STIE Musi.
- Jordaan, Y., & Prinsloo, M. (2001). Grasping Service Marketing. *Pretoria*.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Principles of Marketing*. New Jersey: Prentice Hall.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kurian, G., & Muzumdar, P. (2017). Restaurant Formality and Customer Service Dimensions In The Restaurant Industry. *Atlantic Marketing Journal, Vol. 6 No. 1*, 75-92.
- Laela, E. (2021). Kualitas Makanan, Kualitas Pelayanan, Dan Persepsi Harga Terhadap Minat Pembelian Ulang Pada Rumah Makan Ciganea Purwakarta. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 180-186.
- Latan, H., & Noonan, R. (2017). *Partial Least Squares Path Modeling Basic Concepts, Methodological Issues and Applications*. Switzerland: Springer.
- Lubis, A. A. (2012). Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian Surat Kabar Pada PT. Suara Barisan Hijau harian Orbit Medan. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 1–11.
- Lupiyadi, R. (2015). *Manajemen Pemasaran Jasa* . Jakarta: Salemba Empat.

- Margaretha, J. S., & Edwin. (2012). Analisa Pengaruh Food Quality & Brand Image terhadap Keputusan Pembeli Roti Kecil Toko Roti Ganep's di Kota Solo. *Jurnal Manajemen Pemasaran*.
- Margono. (2004). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Megantara, I. M., & Suryani, A. (2016). Penentu Niat Pembelian Kembali Tiket Pesawat Secara Online Pada Situs Traveloka.com. *E-Jurnal Manajemen Unud. Vol. 5 No. 9 (ISSN : 2302-8912)*., 5783-5810.
- Mowen, J. C., & Minor, M. (2002). *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Erlangga.
- Muhammad. (2005). *Manajemen Bank Syariah*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Niman, M. (2021, April 5). *Pandemi, Industri Makanan dan Minuman Tetap Perkasa*. Retrieved from Beritasatu: <https://www.beritasatu.com/ekonomi/755835/pandemi-industri-makanan-dan-minuman-tetap-perkasa>
- Nurhayati, & Murti, W. W. (2003). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Beli Ulang Masyarakat Terhadap Produk Handphone. *Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Semarang*.
- Nurhayati, & Murti, W. W. (2012). *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Beli Ulang Masyarakat terhadap Produk Handphone*. Jurnal Ilmiah Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah: 47-62.
- Oetomo, R. A., & Nugraheni, R. (2012). Analisis Pengaruh Keragaman Menu, Persepsi Harga, dan Lokasi Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen (Studi Pada Restoran Waroeng Taman Singosari Semarang). *Undergraduate thesis, Fakultas Ekonomika dan Bisnis*.
- Organization, I. L. (2013). *Panduan Praktik Yang Baik Untuk Mempekerjakan Pekerja Rumahan Bagi Pengusaha*. Jakarta: ILO.
- Pamenang, W., & Susanto, H. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan dan Word of Mouth terhadap Minat Beli Ulang Konsumen (Studi Kasus pada Produk Kerupuk Ikan Lele UKM Minasari Cikaria Pati, Jawa Tengah). *Jurnal Sains Indonesia*, 206-211.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL : A Multiple Item Scale For Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 12-40.

- Peter, P. J., & Olson., J. C. (2013). *Consumer Behavior: Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Potter, N. N., & Hotchkiss., J. H. (2012). *Food Science 5th Edition*. New York: Chapman & Hall.
- Prastuti, D. (2011). Penggunaan Penggunaan Structural Equation Modeling (SEM) Sebagai Salah Satu Teknik Analisis Statistik Dengan Menggunakan Program Tetrad Iv. *Universitas Negeri Semarang*.
- Prastyaningsih, A. S. (2014). Pengaruh Customer Experience Terhadap Purchase Intention (niat membeli ulang) (survei pada konsumen KFC di Lingkungan Warga RW 03 Desa Kandangrejo, Kedungpring,Lamongan). *Jurnal Administrasi Bisnis Volume 16*.
- Ramli, K. (2011). *Skala Pengukuran dan Instrumen Penelitian*. Retrieved from <https://kamriantiramli.wordpress.com/2011/05/16/skala-pengukuran-dan-instrumenpenelitian>
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Riadi, M. (2020, November 2). *Pengertian dan Jenis Skala Pengukuran Dalam Penelitian*. Retrieved from Kajian Pustaka: <https://www.kajianpustaka.com/2020/11/pengertian-dan-jenis-skala-pengukuran.html>
- Rosalin, G., & Soetanto, T. (2006). Analysis of the Customers' Preferences In Determining a Suitable Menu : A Case Study of River Side Oriental Cuisine Restaurant. *Jurnal Manajemen Perhotelan*.
- Rusydi, A. (2017). *Manajemen Pemasaran*. Bandung: Alfabeta.
- Sangadji, E., & Sopiah. (2013). *Prilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai:Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Saparinto, C., & Hidayati, D. (2006). *Bahan Tambahan Pangan*. Yogyakarta: Kanisius.
- Schiffman, L., & Kanuk, L. L. (2007). *Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT. Indeks.
- Sekaran, U. (2003). *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach. 4th Edition*. New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Setiadi, N. J. (2013). *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Kencana Prenada Media.
- Solomon, M. (2006). *Consumer Behaviour: A European Perspective 3rd Edition*. Essex: Pearson Education Ltd.

- Statistik, B. P. (2021, Maret 25). *Jumlah Rumah Makan/Restoran Menurut Kecamatan di Kota Tangerang 2018-2020*. Tangerang: Badan Pusat Statistik. Retrieved from Badan Pusat Statistik Kota Tangerang: <https://tangerangkota.bps.go.id/indicator/16/246/1/jumlah-rumah-makan-restoran-menurut-kecamatan-di-kota-tangerang.html>
- Subakti, A. (2014). Analisis Kualitas Pelayanan di Restoran Saung Mirah, Bogor. *Binus Business Review*, 5(1), 49-56.
- Sugiarto, E., & Sulartiningrum, S. (2001). *Pengantar Industri Akomodasi dan Restoran*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto. (2001). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, F. (2009). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wong, A., & Sohal, A. (2003). A Critical Incident Approach To The Examination of Customer Relationship Management In A Retail Chain. *Qualitative Market Research*, 248-262.
- Wood, L., & Harger, V. (2006). *Food Service in Institutions*. New York: John Willey and Sons, Inc.