

BAB IV

KESIMPULAN, SARAN, DAN IMPLIKASI

Riset berikut bermaksud guna mengevaluasi dan menganalisis dampak *dining experience* bagi *revisit intention* melalui *customer satisfaction* di Lokakama 27. Analisis data pada riset berikut dilakukan dengan software SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) dengan mengaplikasikan prosedur analisa jalur.

4.1 Kesimpulan

Berasaskan hasil dari penelitian terhadap 150 responden yaitu para pelanggan Lokakama 27 mengenai dampak *dining experience* bagi *revisit intention* melalui *customer satisfaction*, sehingga bisa ditarik kesimpulan seperti dibawah:

Variable Customer Satisfaction tidak mampu secara signifikan memediasi hubungan antara Variable Dining Experience terhadap Revisit intention. Dikarenakan pengaruh variable dining experience memiliki koefisien jalur yang lebih besar terhadap revisit intention dibandingkan melalui customer satisfaction.

4.2 Rekomendasi

Menurut perolehan rangkuman penelitian ini, dapat dibuat rekomendasi seperti dibawah:

1. Variable *dining experience* memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan juga keinginan untuk berkunjung kembali. Maka dari itu, Lokakama27 perlu meningkatkan faktor-faktor yang menjadi bagian dari *dining experience* agar meningkatkan kepuasan dari pelanggan yang datang ke Lokakama27. Ketika pelanggan merasa puas, mereka akan terdorong untuk kembali ke Lokakama27.
2. Walaupun *Customer Satisfaction* tidak dapat mempengaruhi secara signifikan di dalam penelitian ini. Namun menurut teori *behavioral* peran kepuasan pelanggan akan menjadi faktor kognitif untuk pelanggan kembali ke Lokakama27. Maka dari itu, perlu Lokakama27 memperhatikan kepuasan pelanggan, dengan cara meningkatkan kualitas produk dari Lokakama27 yaitu makanan yang di tawarkan, pelayanan yang baik terhadap pelanggan dan juga fasilitas dari tempat Lokakama27 itu sendiri.
3. Untuk mengetahui apa yang pelanggan harapkan dan inginkan, Lokakama27 dapat mengadakan survey terhadap pelanggan dan mempelajari *feedback* yang diberikan pelanggan terhadap Lokakama27. Lokakama27 akan mengetahui apa yang pelanggan inginkan, harapkan dan butuhkan agar mereka nyaman di Lokama27. Ketika Lokakama27 dapat memberikan apa yang menjadi keinginan pelanggan, akan timbul kepuasan dalam pelanggan yang menggiring terhadap *revisit intention*.

4.3 Implikasi

Berdasarkan kesimpulan dan rekomendasi tersebut, bisa diberikan implikasi untuk Lokakama²⁷ untuk mengadakan survei pelanggan, untuk mendapatkan wawasan lebih lanjut tentang harapan dan preferensi pelanggan. Survei ini dapat mencakup pertanyaan mengenai preferensi menu, kepuasan terhadap pelayanan, dan saran untuk perbaikan. Informasi yang diperoleh dari survei dapat digunakan untuk mengidentifikasi area-area yang perlu diperbaiki dan untuk mengembangkan strategi pemasaran yang lebih tepat sasaran.

DAFTAR PUSTAKA

- A path analysis of customer loyalty of homegrown coffee shops in Davao region. (2018). *Journal of Administrative and Business Studies*, 4(4). <https://doi.org/10.20474/jabs-4.4.1>
- Anderson, W., Mossberg, L., & Andersson, T. (2021). *Sustainable Tourism Development in Tanzania*. Cambridge Scholars Publishing.
- Ar, A. N. S., & Satriawan, P. (2018). FAKTOR-FAKTOR DEMOGRAFI YANG BERDAMPAK TERHADAP KEPATUHAN WP BADAN (UMKM) DI KOTA PALEMBANG. *Jurnal Riset Terapan Akuntansi Politeknik Negeri Sriwijaya*, 2(2), 101–115. <https://doi.org/10.5281/zenodo.3839943>
- Azwar, S. (2009). *Metode Penelitian* (9th ed.). Pustaka Pelajar.
- Babbie, E. (2015). *The Practice of Social Research, Fourteenth Edition* (14th ed.). Cengage Learning.
- Badan Pusat Statistik. (2023, June). *Tabel Dinamis*. bps.go.id. <https://www.bps.go.id/site/resultTab>
- Bhardwaj, P. (2019). Types of sampling in research. *Journal of the Practice of Cardiovascular Sciences*, 5(3), 157. https://doi.org/10.4103/jpcs.jpcs_62_19
- Bhattacharya, L., Chaudari, B., Saldanha, D., & Menon, P. (2013). Cognitive behavior therapy. *Medical Journal of Dr. D.Y. Patil University*, 6(2), 132. <https://doi.org/10.4103/0975-2870.110294>
- Bintarti, S., & Kurniawan, E. N. (2017). A Study of Revisit Intention: Experiential Quality and Image of Muara Beting Tourism Site in Bekasi District. *European Research Studies Journal*, XX(Issue 2A), 521–537. <https://doi.org/10.35808/ersj/657>
- Canny, I. U. (2014). Measuring the Mediating Role of Dining Experience Attributes on Customer Satisfaction and Its Impact on Behavioral Intentions of Casual Dining Restaurant in Jakarta. *International Journal of Innovation, Management and Technology*, 5(1). <https://doi.org/10.7763/ijimt.2014.v5.480>
- CHATTOPADHYAY, P. (2019). A Study on the Impact of Service Quality on Customer Satisfaction and Customer Loyalty With Reference To Service Marketing Context: Theoretical Approach. *IRE Journals*, 3(1), 89–96.
- Chow, K. S., Ong, D. C. S., Tham, W. F., & Wong, Y. P. (2013). *Factors influencing dining experience on customer satisfaction and revisit intention among undergraduates towards fast food restaurants*. <http://eprints.utar.edu.my/1064/>
- Dabral, P., Rawat, A., Juyal, S., Joshi, S., & Pratap, S. (2022). Robotic in Modern-Day Restaurants and its Impact on the Dining Experience. *International Journal of Mechanical Engineering*, 7, 139–148.
- Dayanand, K. (2018). Hypothesis Types and Research. *International Journal of Nursing Science Practice and Research*, 4(2).

- DrPh, I. K. S. S. M. (2018). *POPULASI-SAMPEL, TEKNIK SAMPLING & BIAS DALAM PENELITIAN*. Penerbit Andi.
- Duli, N. (2019). *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Beberapa Konsep Dasar Untuk Penulisan Skripsi & Analisis Data Dengan SPSS*. Deepublish.
- Eko Windarto, Y. (2020). ANALISIS PENYAKIT KARDIOVASKULAR MENGGUNAKAN METODE KORELASI PEARSON, SPEARMANDAN KENDALL. *Jurnal Saintekom*, 10, 119–120.
- FG, A., FU, A., & JN, E. (2020). EFFECT OF DINING EXPERIENCE ON REVISIT INTENTION TO EXCLUSIVE BARS: MEDIATING ROLE OF CUSTOMER SATISFACTION. *Zenodo (CERN European Organization for Nuclear Research)*. <https://doi.org/10.5281/zenodo.4054065>
- Ghozali, I. (2005). *Aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS* (3rd ed.).
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS 25* (9th ed.). Universitas Diponegoro.
- Glasow, A. (2005). Fundamentals of Survey Research Methodology. *MITRE*.
- Guido, G. (2015). Customer Satisfaction. *Wiley Encyclopedia of Management*, 1–8. <https://doi.org/10.1002/9781118785317.weom090287>
- Hidayat, A. A. (2021). *Menyusun Instrumen Penelitian & Uji Validitas-Reliabilitas*. Health Books Publishing.
- Indrasari, M. (2019). *PEMASARAN DAN KEPUASAN PELANGGAN: pemasaran dan kepuasan pelanggan*. Unitomo Press.
- Kementrian Perindustrian Republik Indonesia. (2023, March 18). *Siap Tampil di HM 2023, Industri Mamin Akan Pamerkan Teknologi Industri 4.0*. kemenperin.go.id. <https://kemenperin.go.id/artikel/23928/Siap-Tampil-di-HM-2023,-Industri-Mamin-Akan-Pamerkan-Teknologi-Industri-4.0>
- Khadka, K., & Maharjan, S. (2021). CUSTOMER SATISFACTION AND CUSTOMER LOYALTY [Thesis]. *Centria University of Applied Sciences Pietarsaari*, 58+6.
- Kivela, J., Inbakaran, R., & Reece, J. (1999). Consumer research in the restaurant environment, Part 1: A conceptual model of dining satisfaction and return patronage. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 11(5), 205–222. <https://doi.org/10.1108/09596119910272739>
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2020). *Principles of Marketing, Global Edtion*.
- MAB, A. S. B. S. (2021). *Manajemen Komplain Dan Kualitas Layanan Pariwisata*. Deepublish.
- Masly, D., & Wardi, Y. (2021). The Effect of Competitive Advantage, The Role of Information Technology on Revisit Intention in Nagari Tuo Pariangan: Tourist Satisfaction as an Intervening Variable. In *Proceedings of the Sixth Padang International Conference On Economics Education, Economics, Business and Management, Accounting and Entrepreneurship (PICEEBA 2020)*. <https://doi.org/10.2991/aebmr.k.210616.092>
- MPd, A. M. Y. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*. Prenada Media.
- MPd, I. G. S. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktik*. Bumi Aksara.

- MSi, R. K. S. (2014). *Teknik Praktis Riset komunikasi*. Prenada Media.
- Mulyono, A. I., Septiano, B. P., & Aprilia, A. (2021). PENGARUH DINING EXPERIENCE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DAN REVISIT INTENTION DI RESTORAN KOREA DI SURABAYA PADA ERA NEW NORMAL. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 7(1), 20–31. <https://doi.org/10.9744/jmp.7.1.20-31>
- Nengsih, T. A., Arisha, B., & Safitri, Y. (2020). *Statistika Deskriptif dengan Program R*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Oliver, R. P. (1980). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460. <https://doi.org/10.2307/3150499>
- PENGARUH PENGEMBANGAN KARIER DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP PRESTASI KERJA PEGAWAI NEGERI SIPIL (PNS) STAF UMUM BAGIAN PERGUDANGAN PENERBANGAN ANGKATAN DARAT (PENERBAD) DI TANGERANG. (2022). *Jurnal Ilmiah M-Progress*, 12(1). <https://doi.org/10.35968/m-pu.v12i1.862>
- Rajput, A., & Gahfoor, R. Z. (2020). Satisfaction and revisit intentions at fast food restaurants. *Future Business Journal*, 6(1). <https://doi.org/10.1186/s43093-020-00021-0>
- Regmi, P. R., Waithaka, E., Paudyal, A., Simkhada, P., & Van Teijlingen, E. (2017). Guide to the design and application of online questionnaire surveys. *Research Gate*, 6(4), 640–644. <https://doi.org/10.3126/nje.v6i4.17258>
- Sabir, R. I., Ghafoor, O., Hafeez, I., Akhtar, N., & Rehman, A. U. (2014). Factors Affecting Customers Satisfaction in Restaurants Industry in Pakistan. *International Review of Management and Business Research*, 3(2), 869. <https://www.irnbrjournal.com/papers/1399194994.pdf>
- Sabir, R. I., Irfan, M., Akhtar, N., Pervez, M. T., & Rehman, A. U. (2014). Customer Satisfaction in the Restaurant Industry; Examining the Model in Local Industry Perspective. *Journal of Asian Business Strategy*, 4(1), 18–31. <https://archive.aessweb.com/index.php/5006/article/download/4118/6383>
- Salant, P., & Dillman, D. A. (1994). *How to Conduct Your Own Survey*. Wiley.
- Salsabila, I., & Rini, O. P. (2023). PENGARUH DINING EXPERIENCE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DAN REVISIT INTENTION DI RESTORAN INDONESIA DI KOREA SELATAN (STUDI KASUS DI BALI RESTO , DAEJEON). *Open Journal Systems*, 17, 1623–1636. <https://binapatria.id/index.php/MBI>
- Samuels, P. (2014). Pearson Correlation. *Research Gate*, 1–4.
- Sarwono, J. (2011). Mengenal Path Analysis: Sejarah, Pengertian dan Aplikasi. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis*, 11(2), 98454. <http://ejournal.ukrida.ac.id/ojs/index.php/IMB/article/view/585>
- Seyitoğlu, F., & Ivanov, S. H. (2020). Understanding the robotic restaurant experience: a multiple case study. *Journal of Tourism Futures*, 8(1), 55–72. <https://doi.org/10.1108/jtf-04-2020-0070>
- Sudaryono. (2018). *Metodologi Penelitian*. Rajawali Pers.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Bisnis : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi dan R&D*.

- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Suliyanto, S. (2018). *Metode Penelitian Bisnis untuk Skripsi, Tesis & Disertasi*.
- Surajiyo, Nasruddin, & Paleni, H. (2020). KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PENGARUH KEPEMIMPINAN DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA PENGAWAI DI KECAMATAN LUBUKLINGGAU SELATAN I DAN SELATAN II. *JURNAL ILMIAH MANAJEMEN BISNIS DAN INOVASI UNIVERSITAS SAM RATULANGI*, 7, 416–428.
- UKI Press. (n.d.). *Buku Ajar Statistik Dasar - Repositori Universitas Kristen Indonesia*. <http://repository.uki.ac.id/id/eprint/5482>
- Valenzuela, S., & Bachmann, I. (2017). Path Analysis. *The International Encyclopedia of Communication Research Methods*, 1–9. <https://doi.org/10.1002/9781118901731.iecrm0181>
- Yavuz, E. G. (2023). A THEORETICAL PERSPECTIVE ON SURVEY METHOD FROM QUANTITATIVE RESEARCH METHODS. *Универсум: Психология И Образование*, 106(4). <https://doi.org/10.32743/unipsy.2023.106.4.15254>.