

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam Bab V akan dibahas terkait bagian akhir dari penelitian, yaitu kesimpulan dan saran. Kesimpulan diberikan untuk menjawab rumusan masalah yang telah ditentukan pada awal penelitian. Saran diberikan untuk meningkatkan penelitian selanjutnya agar kiranya dapat berjalan dengan baik lagi, serta saran juga diberikan kepada pemilik Restoran X.

V.1 Kesimpulan

Setelah melalui proses pengumpulan data, pengolahan data, serta analisis penelitian niat beli ulang pada Restoran X, maka peneliti mampu memberikan beberapa kesimpulan. Kesimpulan digunakan untuk menjawab poin-poin yang telah ditentukan pada rumusan masalah berdasarkan dengan hasil penelitian yang diperoleh. Berikut merupakan simpulan dari hasil penelitian pada Restoran X.

1. Berdasarkan hasil penelitian terdapat faktor yang memengaruhi niat beli ulang pelanggan di Restoran X secara langsung, yaitu kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan sendiri dipengaruhi secara signifikan oleh tiga faktor lainnya, yaitu kualitas pelayanan, kualitas makanan serta harga. Dengan demikian faktor yang memengaruhi niat beli ulang pelanggan di Restoran X adalah kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan, kualitas makanan, dan harga.
2. Setelah melakukan proses perancangan usulan perbaikan, terdapat total 9 buah usulan perbaikan. Terdapat 6 buah usulan perbaikan untuk variabel kualitas makanan, yaitu penggunaan *hanging heat lamp*, penggunaan alat ukur untuk porsi mie dan *topping*, penggunaan wadah yang tertutup untuk tempat penyimpanan sayur, penetapan ketentuan tata penyajian mie, penggunaan sendok takar untuk bumbu atau bahan perasa, serta penetapan ketentuan tentang pergantian air rebusan mie. Terdapat 1 buah usulan perbaikan untuk kualitas pelayanan, yaitu melakukan pelatihan terhadap pekerja terkait dengan proses pembuatan

pesanan, tata cara pelayanan terhadap pelanggan, serta informasi terkait dengan menu ataupun fasilitas. Terdapat 2 buah usulan untuk variabel harga, yaitu menyediakan program *bundling* dengan harga paket yang lebih murah dan mengadakan program loyalitas pelanggan. Seluruh usulan tersebut telah didiskusikan terhadap pemilik Restoran X, serta memiliki keputusan diterima untuk diterapkan pada Restoran X.

V.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan terdapat beberapa saran yang ingin diberikan sehingga mungkin dapat membantu pemilik Restoran X dan keberlangsungan penelitian berikutnya. Saran diberikan kepada dua pihak, yaitu Restoran X dan penelitian serupa dikemudian hari. Saran diberikan agar kiranya penelitian berikutnya berjalan dengan lebih lancar, efektif, dan efisien. Berikut merupakan saran yang dapat diberikan oleh peneliti.

1. Restoran X disarankan untuk menerapkan usulan perbaikan yang telah diterima. Hal ini ditujukan agar dapat memperbaiki dan meningkatkan performansi dari Restoran X yang nantinya dapat meningkatkan niat beli ulang dari pelanggan. Setelah menerapkan usulan tersebut, Restoran X juga dapat melakukan evaluasi terkait dengan penerapan usulan untuk mengetahui efektifitas dari rancangan usulan yang diterapkan.
2. Penelitian selanjutnya disarankan untuk dapat menambahkan variabel dan indikator yang berpengaruh terhadap niat beli ulang untuk dapat digunakan dalam penelitian. Hal ini agar kiranya dapat mengetahui lebih luas terkait dengan hal-hal yang berpengaruh terhadap niat beli ulang pelanggan terhadap restoran.
3. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menggunakan referensi penelitian terdahulu dalam pembangunan variabel, hipotesis, dan model penelitian yang memiliki kesesuaian objek dengan penelitian yang sedang dijalankan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfin, A. (2021). Analisis Strategi UMKM dalam Menghadapi Krisis di Era Pandemi Covid-19. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(8).
- Amanah, F.N., & Fahimah, M. (2021). Niat Pembelian Ulang di Rumah Makan Saat Pandemi Covid-19 (Studi Kasus di Omah Cangkruk Jombang). *Margin Eco: Jurnal Ekonomi dan Perkembangan Bisnis*, 5(1).
- Angelia, D. (2022). Usaha Kuliner di Indonesia dalam Bingkai Statistik. *GoodStats*. Diakses melalui situs <https://goodstats.id/article/lebih-dari-10000-usaha-kuliner-ada-di-indonesia-bagaimana-statistiknya-OTIU5>
- Awi, Y. L., & Chaipoopirutana, S. (2014). A Study of Factors Affecting Consumer's Repurchase Intention Toward XYZ Restaurant, Myanmar. *International Conference on Trends in Economics, Humanities, and Management (ICTEHM)*.
- Badan Standardisasi Nasional Indonesia. (2015). *SNI : 2987-2015 Mi Basah*.
- Darmalaksana, W. (2022). Kerangka Teoritis dalam Penelitian. *Yudidarma*. Diakses dari <https://www.yudidarma.id/2022/03/kerangka-teoritis-dalam-penelitian.html>
- Dewiasih, T., & Nainggolan, B. MH. (2022). Peningkatan Niat Pembelian Ulang dengan Kualitas Layanan dan *Word of Mouth* di Ha-Ka Restoran : Peran Kepuasan Pelanggan sebagai Mediator. *Edi Turisma Journal of Tourism and Education*, 6(2).
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2017). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Second Edition*. United States of America : SAGE Publications, Inc.
- Han, H., Back, K., & Barrett, B. (2009). Influencing Factors on Restaurant Customers' Revisit Intention: The Roles of Emotions and Switching Barriers. *International Journal of Hospitality Management*, 28, 563–572.
- Hanai, T., Oguchi, T., Ando, K., & Yamaguchi, K. (2008). Important Attributes of Lodgings to Gain Repeat Business: A Comparison Between Individual Travels and Group Travels. *International Journal of Hospitality Management*, 27, 268–275.

- Imam. (2023). PAD Kota Bogor Naik 4,9 Persen. *radarbogor*. Diakses melalui situs <https://www.radarbogor.id/2023/08/02/pad-kota-bogor-naik-49-persen-pajak-dari-restoran-tembus-rp96-miliar/>
- Julious, S. A. (2005). Sample Size Size of 12 per Group Rule of Thumb For a Pilot Study. *Pharmaceutical Statistics*, 4(4).Karagoz, H.A., Demirciftci, T., & Erkmen, E. (2022). Local Restaurants' Effect on Tourist Experience: A Case from Istanbul. *Journal of Economi Culture and Society*.
- Kartasapoetra, G. (1987). *Pengantar Ekonomi Produksi Pertanian*. Jakarta: Bina Aksara.
- Kusnandar, V. B. (2023). Makanan dan Minuman Topang Sepertiga Industri Pengolahan Nasional pada 2022. *databoks.katadata*. Diakses dari situs <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/02/13/makanan-dan-minuman-topang-sepertiga-industri-pengolahan-nasional-pada-2022>
- Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia. (2014). Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2014. *Kememparekraf*. Diakses dari <https://jdih.kememparekraf.go.id/katalog-94-Peraturan%20Menteri>
- Kementerian Perindustrian Republik Indonesia. (2022). Industri Mamin Tetap Moncer di Tengah Ketidakpastian Global. *Kemenperin*. Diakses dari <https://kemenperin.go.id/artikel/23753/Industri-Mamin-Tetap-Moncer-di-Tengah-Ketidakpastian-Global>
- Kusnandar, V. B. (2023). Makanan dan Minuman Topang Sepertiga Industri Pengolahan Nasional pada 2022. *databoks.katadata*. Diakses dari <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/02/13/makanan-dan-minuman-topang-sepertiga-industri-pengolahan-nasional-pada-2022>
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2001). *Prinsip-Prinsip Pemasaran Edisi ke-12*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing Management 14th Edition*. New Jersey, USA: Prentice Hall.
- Mannan, M., Chowdhury, N., Sarker, P., & Amir, R. (2019). Modeling Customer Satisfaction and Revisit Intention in Bangladesh Dining Restaurants. *Journal of Modelling in Management*, 14(4), 922–947.
- Muhammad. (2005). *Metode Penelitian Ekonomi Islam : Pendekatan Kuantitatif*. Yogyakarta : UPFEUMY.

- Mulyana, A. (2019). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang Pelanggan Shao Kao Kertajaya Melalui Kepuasan Pelanggan. *AGORA*, 7(1).
- Nasution, Az. (1995). *Konsumen dan Hukum*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Olson, J., & Peter. (2010). *Customer Behavior : Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Open Data Jabar. (2022). Jumlah Usaha Restoran, Rumah Makan, dan Café Berdasarkan Kabupaten/Kota di Jawa Barat. *OpenData.JabarProv*. Diakses melalui situs <https://opendata.jabarprov.go.id/id/dataset/jumlah-usaha-restoran-rumah-makan-dan-kafe-berdasarkan-kabupatenkota-di-jawa-barat>
- Riduwan. (2010). *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sari, P. A., & Saino. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan dan Cafe Atmosphere Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Tipe Cafe Surabaya). *Jurnal Pendidikan Tata Niaga*, 8(2).
- Sekaran, U. & Bougie, R. (2016). *Research Methods for Business : A Skill Building Approach Seventh Edition*. United Kingdom: John Wiley & Sons Ltd.
- Soekresno. (2000). *Management Food and Beverage Service Hotel*. Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Yan, X., Wang, J., & Chau, M. (2013). Customer Revisit Intention to Restaurants: Evidence from Online Reviews. *Information Systems Frontiers, Springer*, 17(3), 645-657.