

BAB V

SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan tentang kualitas makanan, ketanggapan, desain fisik dan harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada The Westlake Resto di Yogyakarta dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kualitas makanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan The Westlake Resto di Yogyakarta. Hasil ini mendukung hipotesis pertama yang telah dirumuskan. Semakin baik kualitas makanan maka semakin tinggi tingkat kepuasan konsumen pada The Westlake Resto di Yogyakarta.
2. Ketanggapan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan The Westlake Resto di Yogyakarta. Hasil ini mendukung hipotesis kedua yang telah dirumuskan. Semakin baik ketanggapan yang diberikan oleh perusahaan maka akan meningkatkan kepuasan konsumen The Westlake Resto di Yogyakarta.
3. Desain Fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan The Westlake Resto. Hasil ini mendukung hipotesis ketiga yang

telah dirumuskan. Semakin baik desain fisik dan semakin menariknya penampilan restoran maka akan menambah tingkat kepuasan konsumen.

4. Harga berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan The Westlake Resto di Yogyakarta. Hasil ini mendukung hipotesis keempat yang telah dirumuskan. Semakin tidak sesuai harga yang diberikan oleh perusahaan maka akan menurunkan tingkat kepuasan pelanggan.

B. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan antara lain sebagai berikut :

1. Penelitian ini hanya menggunakan teknik *convenience sampling*
2. Penelitian ini hanya menggunakan variabel kualitas makanan, ketanggapan, desain fisik dan harga, belum menggunakan semua faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan The Westlake Resto di Yogyakarta.

C. Saran

Berdasarkan penelitian ini ada saran dari penulis sebagai berikut :

1. Saran bagi peneliti mendatang
 - a. Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk mencari variabel lain yang belum diteliti dalam penelitian ini, karena kontribusi kualitas makanan, ketanggapan, desain fisik dan harga terhadap kepuasan pelanggan hanya 34%.
 - b. Disarankan menggunakan objek yang sejenis namun belum diteliti sebelumnya.

2. Saran Praktis

The Westlake Resto harus mempertahankan dan meningkatkan secara berkesinambungan kualitas makanan, ketanggapan, desain fisik dan memperbaiki harga untuk menambah tingkat kepuasan pelanggan. The Westlake Resto juga harus memprioritaskan desain fisik dengan cara memiliki tempat yang bersih dan nyaman, berinovasi dalam penampilan. Mengingat harga memiliki faktor yang paling besar yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.