

## BAB V

### KESIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN

#### A. Kesimpulan

Penelitian memiliki tujuan yakni untuk menguji dan mengidentifikasi pengaruh *layout accessibility*, *facility aesthetics*, dan *cleanliness* terhadap kepuasan pelanggan di seluruh gerai *panties pizza* yang ada di Yogyakarta.

Berdasarkan hasil analisis, pengujian hipotesis, dan pembahasan, dapat dibentuk kesimpulan sebagai berikut :

1. *Layout accessibility* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di seluruh gerai *Panties pizza* yang ada di Yogyakarta, sehingga hipotesis satu terbukti dan diterima
2. *Facility aesthetic* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di seluruh gerai *Panties pizza* yang ada di Yogyakarta, sehingga hipotesis dua terbukti dan diterima.
3. *Cleanliness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di seluruh gerai *Panties pizza* yang ada di Yogyakarta, sehingga hipotesis tiga terbukti dan di terima.
4. *Layout accessibility*, *facility aesthetic*, *cleanliness* secara dimultan berpengaruh positif dan signifikan di seluruh gerai *panties pizza* yang ada di Yogyakarta sehingga hipotesis empat terbukti dan diterima.

## B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian tersebut maka saran yang dapat disampaikan peneliti adalah sebagai berikut :

1. Layout accessibility sebenarnya sudah sangat bagus di seluruh gerai *panties pizza* hanya saja untuk kedepannya *panties pizza* harus memperhatikan tata letak toilet, karena tata letak toilet di *panties pizza* terkesan agak terlalu jauh di jangkau dan harus melewati beberapa pintu dulu.
2. Penerapan *facility aesthetic* perlu di tingkatkan di seluruh gerai *Panties Pizza* di Yogyakarta , karena rata-rata pengunjung yang sering datang ke *panties pizza* adalah anak remaja yan masih berumur sekitaran 17 sampai 22 tahun. Pada umumnya anak-anak remaja yang berkunjung ke *Panties pizza* tidak hanya semata-mata untuk pergi makan, tapi lebih kebanyakan untuk ngumpul bersama teman-teman, maka dari itu *facility aesthetic* perlu di tingkatkan Karena *facility aesthetic* itu sendiri berhubungan langsung dengan kepuasan pelanggan agar pengunjung betah untuk berlama-lama di dalam restoran, misalnya saja memberikan dekorasi yang lebih menarik di setiap gerai *Panties Pizza* yang ada di Yogyakarta.
3. Penerapan *cleanliness* di *panties pizza* sudah sangat cukup bagus, yang harus di perhatikan di *panties pizza* adalah untuk kebersihan lantai nya karena disini *paties pizza* menggunakan desain kombinasi antara lantai keramik dan lantai ubin, maka dari itu jika *panties pizza* tidak bisa menjaga kebersihan tersebut akan terlihat sedikit kurang bersih.

4. Sebaiknya *panties pizza* memebrikan inovasi rasa yang lebih baru agar, pelanggan tidak bosan dengan varian rasa yang itu-itu saja.
5. Untuk di cabang gejayan sebaiknya makanan diantarkan langsung ke meja pelanggan, karena tidak semua pelanggan yang suka untuk menjemput langsung makanan tersebut.

### C. Keterbatasan

Penelitian ini terdapat beberapa keterbatasan antara lain sebagai berikut :

1. Penelitian ini fokus kepada 3 variable, yakni *layout accessibility*, *facility aesthetics*, dan *cleanliness*. Dalam penelitian ini koefisien determinasi hanya 0,496 hal ini menunjukkan bahwa dalam penelitian ini variabel *layout accessibility*, *facility aesthetics*, dan *cleanliness* hanya bisa menjelaskan 49,6% saja dari variabel kepuasan pelanggan. Maka dari itu masih terdapat sisa yang cukup besar yaitu 50,4% lagi faktor-faktor lain yang bisa menjelaskan variabel kepuasan pelanggan.
2. Penelitian ini hanya di lakukan di seluruh gerai *Pantie Pizza* yang ada di Yogyakarta, mungkin dari hasil penelitian ini akan berbeda jika dilakukan pada restoran yang lain yang berada pada level diatas atau di bawahnya. Penelitian ini akan lebih berpengaruh jika diterapkan pada restoran yang memilik kelas lebih tinggi dari *panties pizza* karena pangsa pasar mereka adalah kelas atas yang menanggapi rasa dan kenyamanan adalah prioritas mereka untuk mencari restoran. Namun sebaliknya jika di terpakan pada restoran yang memiliki kelas di bawah *panties pizza*, variabel ini memiliki

pengaruh yang lebih kecil, Karena mereka lebih cenderung terpengaruh dengan harga daripada kenyamanan dan rasa.