

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan menyebarkan kuesioner pada 120 konsumen yang telah melakukan pembelian di Rumah Makan khas Betawi Babeh Sadeli pada masa pandemic Covid-19 melalui analisis jalur (*path analysis*) dengan tujuan untuk menganalisis pengaruh *dining experience* yang terdiri dari *food quality*, *service quality*, *quality of environment*, dan *price fairness* terhadap *customer satisfaction*, maka peneliti memaparkan beberapa kesimpulan sebagai berikut;

1. Secara umum, tanggapan konsumen mengenai *customer satisfaction* di Rumah Makan khas Betawi Babeh Sadeli yang terdiri dari *food quality*, *service quality*, *quality of environment*, dan *price fairness* mendapatkan penilaian dengan kategori tinggi, dimana konsumen memberikan penilaian tertinggi pada dimensi *food quality*, hal tersebut dikarenakan Rumah Makan khas Betawi Babeh Sadeli memberikan sajian makanan dan minuman dengan kualitas yang baik dari segi rasa, kesegaran, temperature dan tampilan sehingga dapat memenuhi keinginan harapan konsumen terhadap Rumah Makan khas Betawi Babeh Sadeli.
2. Berdasarkan tanggapan konsumen mengenai *dining experience* yang terdiri dari *food quality*, *service quality*, *quality of environment*, dan *price fairness* di Rumah Makan khas Betawi Babeh Sadeli secara umum mendapat penilaian yang tinggi, responden memberikan nilai tertinggi pada dimensi *food quality*, hal tersebut dikarenakan Rumah Makan khas Betawi Babeh Sadeli memberikan sajian makanan dan minuman dengan kualitas yang baik dari segi rasa, kesegaran, temperature dan tampilan sehingga dapat memenuhi keinginan harapan konsumen terhadap Rumah Makan khas Betawi Babeh Sadeli, sehingga konsumen merasa puas dengan kualitas makanan yang disajikan.
3. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh *dining experience* terhadap *customer satisfaction* secara simultan memiliki pengaruh yang

positif dan signifikan, sedangkan apabila dilihat secara parsial dari empat sub variabel *dining experience* yaitu *food quality*, *service quality*, *quality of environment*, dan *price fairness* semuanya memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *customer satisfaction*.

## 5.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil temuan yang telah dihasilkan dari penelitian ini, maka penulis merekomendasikan beberapa hal mengenai implementasi dari pengaruh *dining experience* terhadap *customer satisfaction* di Rumah Makan khas Betawi Babeh Sadeli sebagai berikut.

1. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka pihak Rumah Makan khas Betawi Babeh Sadeli perlu mengkaji ulang perihal kelayakan harga yang diterima konsumen saat melakukan pembelian di Rumah Makan khas Betawi Babeh Sadeli. Hal itu dikarenakan biaya yang dikeluarkan konsumen tidak sebanding dengan produk yang mereka dapatkan. Maka penulis memberikan saran kepada pengelola Rumah Makan khas Betawi Babeh Sadeli agar mempertimbangkan lagi harga menu dengan menu yang disajikannya agar biaya yang dikeluarkan konsumen sebanding dengan biaya yang dikeluarkan sehingga konsumen merasa sangat puas.
2. Penulis menyarankan kepada pihak Rumah Makan khas Betawi Babeh Sadeli untuk terus meningkatkan citra Rumah Makan khas Betawi Babeh Sadeli yang baik bagi konsumen sebagai Rumah Makan khas Betawi yang unik dan sebanding dengan biaya yang mereka keluarkan untuk bersantap di Rumah Makan khas Betawi Babeh Sadeli.
3. Penulis menyarankan kepada pihak Rumah Makan khas Betawi Babeh Sadeli untuk mempertahankan seluruh kualitas Rumah Makan baik dari pelayanan maupun produk sehingga dapat menarik konsumen untuk bersantap di Rumah Makan khas Betawi Babeh Sadeli secara berulang dalam jangka Panjang.
4. Penulis menyadari dalam penelitian ini masih memiliki banyak kekurangan, keterbatasan dan jauh dari sempurna, sehingga untuk

penelitian selanjutnya penulis merekomendasikan untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai pengaruh *dining experience* terhadap variabel-variabel lainnya seperti *revisit intention*, atau *customer loyalty*. Dengan menambajkan indikator lain yang tidak diuji pada penelitian ini seperti menggunakan dimensi dan teori terbaru serta pada metode penelitian yang berbeda sehingga penelitian pada pembahasan ini dapat berkembang menjadi lebih baik.