

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan menggunakan analisis deskriptif dan verifikatif dan regresi berganda, antara *physical environment* terhadap kepuasan konsumen di Maja House, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara umum tanggapan responden terhadap *physical environment* yang dirasakan (*perceived*) oleh konsumen yang terdiri dari *decoration*, *spatial layout* dan *ambience condition* mendapatkan penilaian yang tinggi. *ambience condition* merupakan subvariabel yang mendapatkan penilaian paling tinggi dari konsumen Maja House. Hal ini dikarenakan *ambience condition* merupakan hal yang penting bagi konsumen karena dapat memberikan konsumen kenyamanan untuk berlama-lama di restoran. Karena *ambience condition* yang dibentuk dengan baik oleh restoran seperti pencahayaan yang memadai, suhu yang sejuk, musik yang sesuai dan warna yang menarik dan memberikan konsumen kepuasan dari segi suasana yang positif, peningkatan nafsu makan dan kenyamanan. Nilai terendah terdapat pada kinerja *spatial layout*, hal tersebut disebabkan oleh masih kurang baiknya penataan dan kerapihan tata ruang di setiap ruangnya yang membuat konsumen kurang nyaman untuk berlama-lama dan kurang tertarik untuk berfoto-foto di setiap sudutnya.
2. Gambaran mengenai kepuasan konsumen di Maja House secara umum mendapat penilaian yang sangat puas. Aspek yang memperoleh penilaian kepuasan tertinggi adalah kepuasan terhadap *Ambience Condition*. Hal ini membuktikan pencahayaan yang memadai, suhu yang sejuk, musik yang sesuai dan warna yang menarik di Maja House sudah memenuhi kriteria yang diharapkan konsumen sehingga konsumen merasa sangat puas. Faktor yang memiliki nilai kepuasan terendah yaitu *decoration*, hal ini disebabkan karena kurang puasnya

konsumen terhadap kemenarikan dekorasi dan kebaikan kualitas furnitur restoran. Hal tersebut disebabkan oleh kurang baiknyakualitas furnitur dan atribut restoran seperti, kursi, meja dan sofa yang sudah terlalu tua. Selain itu juga disebabkan oleh kurang menariknya dekorasi dan wallpaper disetiap ruangan restoran yang tidak menekankan pada temanya. Hal-hal tersebut membuat konsumen tidak puas dan kurang nyaman berlama-lama di restoran.

3. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa *physical environment* yang terdiri dari *decoration*, *spatial layout* dan *ambience condition* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen di Maja House. Namun, tidak semua subvariabel dari *physical environment* memberikan pengaruh terhadap kepuasan konsumen. Terdapat satu subvariabel yang tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumenyaitu *spatial layout*. Sedangkan kedua subvariabel lainnya yaitu *decoration* dan *ambience condition* memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. Subvariabel *decoration* merupakan subvariabel yang memiliki pengaruh paling besar terhadap kepuasan konsumen di Maja House dikarenakan pentingnya kemenarikan dekorasi dan kebaikan kualitas furnitur restoran dapat memberikan kepuasan terhadap konsumen. Sedangkan subvariabel yang memiliki pengaruh paling kecil adalah *ambience condition*. Hal tersebut disebabkan oleh pencahayaan, suhu, musik dan warna bukanlah fasilitas paling penting yang dibutuhkan oleh konsumen yang akan melakukan dine-in, berbeda dengan *food quality* atau *decoration* yang merupakan dua hal yang sangat dibutuhkan oleh konsumen agar tercipta kepuasan dari produk dan jasa yang diberikan oleh pihak restoran.

5.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka penulis merekomendasikan beberapa hal mengenai pengaruh *physical environment* terhadap kepuasan konsumen di Maja House sebagai berikut:

1. *Physical environment* merupakan salah satu strategi restoran dalam upaya meningkatkan dan mempertahankan kepuasan konsumen. Implementasi dari pengaruh *physical environment* yang terdiri dari *decoration*, *spatial layout* dan *ambience condition* di

Iqbal Kahfi Gunawan, 2018

**PENGARUH PHYSICAL ENVIRONMENT TERHADAP
CUSTOMER SATISFACTION (Survei terhadap konsumen yang
melakukandine-in di Maja House)**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

Maja House sudah dapat dikatakan baik, namun tentunya dalam hal ini masih terdapat kekurangan terutama pada salah satu subvariabel *physical environment* yaitu *spatial layout* yang memiliki nilai paling rendah dibandingkan dengan subvariabel lainnya. Dalam hal ini, rekomendasi yang disarankan oleh peneliti kepada pihak perusahaan adalah untuk meningkatkan penataan dan kerapian tata ruang disetiap ruangnya yang membuat konsumen nyaman untuk berlama-lama dan tertarik untuk berfoto-foto disetiap sudutnya di Maja House. *Spatial layout* merupakan salah satu konten yang penting dan utama dalam suatu restoran karena merupakan fasilitas yang sangat membantu untuk konsumen agar dapat menikmati setiap kunjungannya di restoran dengan puas dan nyaman.

2. Berdasarkan hasil penelitian terhadap kepuasan konsumen di Maja House, penilaian kepuasan terendah terdapat pada subvariabel *decoration*. Hal ini menunjukkan bahwa ada beberapa hal yang harus ditingkatkan oleh pihak restoranterutama pada kualitas furnitur dan kemenarikan atribut restoran seperti, kursi, meja dan sofa. Mengingat pada era saat ini kemenarikan dekorasi dari furnitur, atribut dan wallpaper diibaratkan seperti kebutuhan penting di restoran. Karena biasanya setiap sudut restoran yang memiliki keunikan dan kemenarikan dijadikan spot foto dan diunggah ke media sosial sehingga memberikan kesan positif bagi restoran.
3. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa *physical environment* yang terdiri dari *decoration*, *spatial layout* dan *ambience condition* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen di Maja House. Namun, terdapat subvariabel yang memiliki pengaruh paling besar yaitu *decoration*. Hal tersebut disebabkan oleh pentingnya kemenarikan dekorasi, atribut dan *wallpaper* restoran yang dibentuk oleh Maja House perlu ditingkatkan agar konsumen merasa nyaman dan puas ketika berada di Maja House. Selain itu juga perlu diperhatikan dan ditingkatkannya kebaikan dari kualitas furnitur seperti kursi, meja, sofa bed dan lain-lain untuk memberikan kesan nyaman dan menarik pada kosnumen sehingga dapat memberikan kesan positif pada konsumen.

Iqbal Kahfi Gunawan, 2018

**PENGARUH PHYSICAL ENVIRONMENT TERHADAP
CUSTOMER SATISFACTION (Surveiterhadapkonsumen yang
melakukandine-in di Maja House)**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

4. Sebagai bahan rekomendasi untuk penelitian selanjutnya, peneliti merekomendasikan untuk melakukan penelitian mengenai kepuasan konsumen yang dipengaruhi variabel terikat lainnya seperti *food quality dan seervice quality* dengan menggunakan dimensi dan teori terbaru pada metode penelitian yang berbeda agar penelitian pada pembahasan ini berkembang menjadi lebih baik. Sehingga hasil temuan dari penelitian selanjutnya tersebut diharapkan bisa menjadi masukan bagi perkembangan dan kemajuan Maja House.

Iqbal Kahfi Gunawan, 2018

**PENGARUH PHYSICAL ENVIRONMENT TERHADAP
CUSTOMER SATISFACTION (Survei terhadap konsumen yang
melakukandine-in di Maja House)**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

