

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil pembahasan pada bab-bab sebelumnya, maka simpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Restoran Sari Rasa KM.8 Palembang.
2. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Restoran Sari Rasa KM.8 Palembang.
3. Suasana toko (*store atmosphere*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Restoran Sari Rasa KM.8 Palembang.

B. Keterbatasan dan Saran

Setiap penelitian tentu memiliki keterbatasan. Adapun keterbatasan dalam penelitian ini adalah :

1. Hasil penelitian menyatakan nilai sebesar 14,2%. Hal ini menunjukkan masih banyaknya variabel lain yang mampu menjelaskan variabel dependen.
2. Pernyataan dari kuesioner penelitian ini membingungkan sehingga dapat mempengaruhi hasil dari penelitian ini.

3. Lebih memfokuskan dari obyek yang diteliti agar lebih mudah di pahami serta ketepatan dalam pemilihan variabel bebas dalam penelitian. Agar meminimkan kebingungan dalam penelitian.

Untuk menyempurnakan penelitian ini, maka ada beberapa saran :

1. Pemilik Restoran Sari Rasa KM.8 Palembang

Sebaiknya Restoran Sari Rasa KM.8 dapat memaksimalkan pelayanannya dan juga membenahi beberapa fasilitas di dalam restoran. Pemilik dapat memberikan layanan berupa perhatian langsung terhadap para pelanggan, contohnya dengan menghampiri pelanggan langsung dan menanyakan produk yang di konsumsi pada saat itu serta menanyakan ada atau tidak masukan dan kekurangan dalam layanan, produk dan *atmosphere* dalam toko agar pemilik dapat membenahi kekurangan yang dapat meningkatkan rasa puas pada pelanggan. Pemilik restoran juga dapat menyertakan bukti pembayaran agar lebih memperjelas antara penjual dan pembeli kemudian menambahkan jumlah alat pendingin ruangan atau kipas angin guna untuk memberikan suasana yang sejuk di dalam restoran.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Sebaiknya untuk penelitian selanjutnya dapat mengembangkan lagi variabel serta indikator yang diteliti dalam penelitian ini dan mungkin menambahkan variasi variabel bebas lainnya seperti, variabel keragaman produk, bauran pemasaran, diversifikasi produk, dan variabel bebas lainnya yang terkait serta berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Pada penelitian selanjutnya juga sebaiknya digunakan alat analisis yang berbeda

seperti Analisis SEM (*Structural Equation Modeling*) dan menggunakan pengolahan data *software* yaitu, *AMOS* sehingga hasil penelitian dapat di bandingkan