

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian, analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan sebelumnya, maka dapat disimpulkan:

1. Kualitas makanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Makan Ratu di Kota Gorontalo. Hal ini berarti bahwa menunjukkan kualitas makanan yang sesuai dengan selera dari konsumen akan memberikan dampak yang baik dalam peningkatan kepuasan konsumen Rumah Makan Ratu di Kota Gorontalo. Sebaliknya jika kualitas makanan yang dirasakan oleh konsumen tidak sesuai dengan harapan maka kualitas makanan akan ternilai rendah
2. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Makan Ratu di Kota Gorontalo. Hal ini berarti bahwa menunjukkan semakin berkualitas pelayanan yang diberikan oleh pelayanan rumah makan dan pemiliknya maka akan semakin tinggi pula kepuasan konsumen dari Rumah Makan Ratu di Kota Gorontalo. Sebaliknya jika kualitas pelayanan yang diterima atau dirasakan oleh konsumen lebih rendah dari yang di harapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan rendah.

Kualitas makanan dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Makan Ratu di Kota Gorontalo. Hal ini berarti menunjukkan bahwa semakin berkualitas suatu makanan dan pelayanan pada Rumah Makan Ratu akan memberikan

suatu kepuasan kepada konsumen yang berkunjung di Rumah Makan tersebut. Besar pengaruh dari kualitas makanan dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Makan Ratu Di Kota Gorontalo dengan nilai koefisien determinasi sebesar 61,10%, sedangkan sisanya sebesar 38,90% dapat dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti harga jual makanan, kesesuaian ekspektasi konsumen atas promosi dan faktor internal dari konsumen. Sehingga dapat dikatakan bahwa adanya dampak yang baik dari kualitas makanan dan kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan konsumen pada Rumah Makan Ratu di Kota Gorontalo.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan simpulan yang telah diuraikan di atas, maka saran penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pentingnya Rumah Makan Ratu di Kota Gorontalo untuk menjaga hal-hal yang dapat menurunkan kualitas makanan yang akan disajikan, seperti tingkat kematangan yang harus sesuai dengan keinginan konsumen dan pemenuhan warna makanan yang meningkatkan keinginan untuk makan serta porsi makanan yang ideal bagi konsumen.
2. Penting untuk Rumah Makan Ratu di Kota Gorontalo dalam meningkatkan kualitas pelayanan terutama pada aspek Tangible karena hal ini menjadi sebuah keharusan bagi usaha rumah makan, karena memadainya fasilitas dalam pelayanan akan membuat konsumen menjadi lebih puas.
3. Peningkatan kepuasan konsumen menjadi sebuah keharusan yang harus dilakukan oleh Rumah Makan Ratu di Kota Gorontalo dengan jalan

menyesuaikan seluruh ekspektasi dari konsumen terhadap Rumah Makan Ratu di Kota Gorontalo yang dalam hal ini dapat dipenuhi dengan menciptakan prosuk atau makanan yang benar-benar berkualitas dan pelayanan yang prima terhadap semua kalangan yang menjadi konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Dahlan, Hamir, N., Nor, N. M., Jayaraman, K., & Rostum, A. M. M. (2018). Food quality, service quality, price fairness and restaurant re-patronage intention: The mediating role of customer satisfaction. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 8(17), 211–226. <https://doi.org/10.6007/IJARBS/v8-i17/5226>
- Abdullah, Dnma, & Rozario, F. (2009). Influence of Service and Product Quality towards Customer Satisfaction: A Case Study at the Staff Cafeteria in the Hotel Industry. *Proceedings of World ...*, 3(5), 1–6.
- Albesta, M. (2013). Pengaruh kualitas makanan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Caffe Warunk UPNormal Kota Malang. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 01(01), 1689–1699.
- Al-Tit, A. A. (2015). The effect of service and food quality on customer satisfaction and hence customer retention. *Asian Social Science*, 11(23), 129–139. <https://doi.org/10.5539/ass.v11n23p129>
- Daga, R. (2019). Buku 1 , Citra , Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan (Issue November).
- Farhan, A. nata prasetya muhammad. (2019). The Analysis Of Food Quality And Service Quality Of Duta Catering Towards Customer Satisfaction And Brand Loyalty. *Journal of Research in Management*, 1(4), 42–50. <https://doi.org/10.32424/jorim.v1i4.57>
- Ghozali, I. (2015). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. 23. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Gopi, B., & Samat, N. (2020). The influence of food trucks' service quality on customer satisfaction and its impact toward customer loyalty. *British Food Journal*, 122(10), 3213–3226. <https://doi.org/10.1108/BFJ-02-2020-0110>
- Hanaysha, J. (2016). Testing the effects of food quality, price fairness, and physical environment on customer satisfaction in fast food restaurant industry. *Journal of Asian Business Strategy*, 6(2), 31–40. <https://doi.org/10.18488/journal.1006/2016.6.2/1006.2.31.40>
- Hardiansyah. (2016). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media.
- Hidayat, D., Bismo, A., & Basri, A. R. (2020). the Effect of Food Quality and Service Quality Towards Customer Satisfaction and Repurchase Intention (Case Study of Hot Plate Restaurants). *Manajemen Bisnis*, 10(1), 1. <https://doi.org/10.22219/jmb.v10i1.11913>
- Karisma, I. (2019). Pengaruh kualitas makanan, pelayanan, bauran pemasaran terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan pada Jagung Nyumi Surabaya.

- Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya. <http://digilib.uinsby.ac.id/id/eprint/31425>
- Kotler, P. & Armstrong, G. (2015). Prinsip-Prinsip Pemasaran. Jilid 1 dan 2. edisi Kedua belas. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. & Keller, K. L. (2016). Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1. & 2. Jakarta: PT. Indeks
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2010). If you no longer require this review copy, please return it to Pearson Education and we will donate \$1 to Jumpstart for children who need our help. Ebook of Marketing Management 13th Edition, 1, 662.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2013). Manajemen Pemasaran. Edisi 13., Jilid 1.
- Kotler, P/ (2015), Manajemen Pemasaran, Edisi Bahasa Indonesia, Jakarta: Salemba Empat
- Nancy, C. S., Varel, J. C., & Hanjaya, S. (2020). Pengaruh Kualitas Makanan, Higienitas Dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Pembelian Ulang Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Mediator Di Restoran Dapur Terbuka Di Surabaya. 67–76.
- Narimawati, U. (2007). Riset Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Agung Media.
- Petzer, D., & Mackay, N. (2014). Dining Atmospheric and Food and Service Quality as Predictors of Customer Satisfaction at Sit-down Restaurants. *Journal of Hospitality, Tourism and Leisure*, 3(2), 1–14. http://www.ajhtl.com/uploads/7/1/6/3/7163688/article_37_vol_3_2_nov_2014.pdf
- Potter, N. N., & Potter, N. N. (1986). Food Dehydration and Concentration. In *Food Science*. https://doi.org/10.1007/978-94-015-7262-0_10
- Priska Liliani, (2020). (n.d.). Analisis Pengaruh Kualitas Makanan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya pada Behavioral Intention Pada Restoran Top Yammie. 18–48.
- Pusparani, PA & NM, Rastini. (2015). Pengaruh Kualitas Produk dan BrandImage Terhadap Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Pelanggan Kamera Canon Digital Single Lens Reflex (Dslr) Di Kota Denpasar. *E-Jurnal Manaj. Univ. Udayana*, 3(5): 1311–1319
- Rahmawati, K. N. (2017). pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di kedai bangsawan klaten.
- Restuti, S. (2019). The Effect of Quality of Physical Environment, Food and Service on CRestuti, S. (2019). The Effect of Quality of Physical

- Environment, Food and Service on Customer Satisfaction and Behavioral Intentions in Pekanbaru. *European Journal of Business and Manag. European Journal of Business and Management*, 11(29), 1–11. <https://doi.org/10.7176/ejbm/11-29-02>
- Rozekhi, N. A., Hussin, S., Siddiqe, A. S. K. A. R., Rashid, P. D. A., & Salmi, N. S. (2016). The Influence of Food Quality on Customer Satisfaction in Fine Dining Restaurant: Case in Penang. *International Academic Research Journal of Business and Technology*, 2(2), 45–50.
- Samsu. (2017). Metode Penelitian: Teori dan Aplikasi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Mixed Methods, serta Research and Development. In Diterbitkan oleh: Pusat Studi Agama dan Kemasyarakatan (PUSAKA).
- Santoso, J. E. (2013). Pengaruh Food Quality, Service Quality, Price Promotion, Dan Customer Satisfaction Terhadap Repeat Purchase Intention Restoran Solaria Jeanita Ester Santoso 1.
- Sianipar, R. (2020). Pengaruh Kualitas Makanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Food Junction Canteen Universitas Pelita Harapan Karawaci. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Stefen, Y., & . E. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lingkungan Fisik dan Kualitas Makanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Restoran Kampoenng Kita. *ULTIMA Management*, 10(2), 129–143. <https://doi.org/10.31937/manajemen.v10i2.981>
- Sugianto, J., & Sugiharto, Su. (2013). Analisa Pengaruh Service Quality, Food Quality dan Price Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Yung Ho Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, Vol.1(2), 1–10.
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Manajemen. Bandung: Alfabeta, Cv.
- Suhartanto, Ay. (2018). Pengaruh Kualitas Lingkungan Fisik, Makanan, Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Restoran, Dan Word Of Mouth (Studi Kasus Pada Hotel Manohara Center Of Borobudur Study). Tesis. Program Pasca Sarjana Fakultas Ekonomi Program Studi Magister Manajemen Universitas Islam Indonesia Yogyakarta
- Sukmawati, R. (2017). pengaruh kualitas produk , harga, pelayanan terhadap kepuasan konsumen Garden Caffé koperasi mahasiswa Universitas Negeri Yogyakarta. 6, 5–9.
- Sulistyaningrum, U. (2014). Pengaruh Kualitas Produk dan Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Restoran Koki Tappanyaki Express, Yogyakarta: *Jurnal Tata Boga Universitas Negeri Yogyakarta*.
- Taan, H. (2019). PT . JNE Branch Gorontalo Gambar 1 . Conceptual Framework.

4(1).

Taan, H. (2020). The Service Quality of Population Document to Improve Community Satisfaction Index. *Asia Pacific Journal of Management and Education*, 3(2), 58–66. <https://doi.org/10.32535/apjme.v3i2.847>

Taan, H., Machmud, R., Taan, H., Kusuma, P., Cake, P., Product, T., & Variations, P. (2020). the Improvement of Purchase Decisions of Putra Kusuma Pia Cake Through Product Quality , Product Variations , and Packaging. 17(9), 504–516.

Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran*, Edisi 4, Yogyakarta: Andi Offset.

Wijaya, W. (2017). Kepuasan Konsumen di Yoshinoya Galaxy Mall Surabaya. *Jurnal Hospitality Dan Manajemen Jasa*, 2002, 581–594.