

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *food quality* dan *servicescape* terhadap kepuasan pelanggan pada Riverside Restaurant Palembang. Berdasarkan rumusan masalah penelitian yang diajukan, maka analisis data yang telah dilakukan dan pembahasan yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, dapat ditarik beberapa kesimpulan, yaitu:

1. Berdasarkan hasil uji secara parsial (uji t), dapat dijelaskan bahwa variabel *Food Quality* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Variabel *Servicescape* juga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
2. Berdasarkan pengujian secara simultan (Uji f) ternyata hasil penelitian membuktikan bahwa kedua variabel yang diteliti yaitu *food quality* dan *servicescape* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan serta rumusan kesimpulan hasil penelitian, maka diajukan saran-saran sebagai pelengkap terhadap hasil penelitian, sebagai berikut:

1. Riverside Restaurant Palembang perlu menaruh perhatian lebih pada *food quality* khususnya dimensi porsi, dimensi tekstur dan dimensi rasa, Riverside Restaurant Palembang disarankan untuk meningkatkan kualitas makanan dengan cara memberikan pelatihan khusus kepada *chef* atau juru masak sehingga kualitas makanan meningkat dan mempengaruhi kepuasan pelanggan.
2. Riverside Restaurant Palembang perlu menaruh perhatian lebih pada variabel *Servicescape*, Riverside Restaurant Palembang diharapkan meningkatkan kualitas lingkungan fisik seperti menambah dekorasi yang menarik dan sesuai dengan konsep restoran, menambah tanaman-

tanaman hidup yang memberikan kesan segar dan sejuk, serta memberikan pelatihan kepada pelayan/karyawan agar mampu berpenampilan menarik dan bersahabat, sehingga memberikan kesan yang baik dan menciptakan kepuasan pelanggan.

3. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan meneliti variabel-variabel lain selain variabel yang telah diteliti sehingga memperoleh hasil yang lebih bervariasi untuk kepuasan pelanggan.