

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data dalam penelitian ini dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Pengujian hipotesis pada uji parsial (uji t) memberikan hasil bahwa variabel Kualitas Makanan (X_1) berpengaruh dan signifikan terhadap niat perilaku pembelian ulang pelanggan.
2. Pengujian hipotesis pada uji parsial (uji t) memberikan hasil bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X_2) berpengaruh dan signifikan terhadap niat perilaku pembelian ulang pelanggan.
3. Pengujian hipotesis pada uji parsial (uji t) memberikan hasil bahwa variabel Kualitas Lingkungan Fisik (X_3) berpengaruh dan signifikan terhadap niat perilaku pembelian ulang pelanggan.

5.2. Rekomendasi

Berdasarkan hasil analisis, pembahasan, dan kesimpulan penelitian, maka rekomendasi dari peneliti dapat diberikan sebagai berikut :

5.2.1 Bagi Aspek Manajerial

1. Melihat *mean* variabel Kualitas Makanan memiliki nilai terendah pada item banyak menu yang ditawarkan di restoran soto lamongan cak har surabaya, sebaiknya restoran soto lamongan cak har surabaya harus menambahkan menu hidangan makanan dan minuman yang lebih bervariasi sehingga

pelanggan restoran soto lamongan cak har surabaya merasa mempunyai banyak pilihan makanan serta minuman yang disediakan dan akan tetap menjadi pelanggan di restoran soto lamongan cak har surabaya.

2. Melihat *mean* variabel Kualitas Pelayanan memiliki nilai terendah pada item restoran soto lamongan cak har surabaya memiliki fasilitas lengkap untuk skala restoran, sebaiknya restoran soto lamongan cak har surabaya harus menambahkan fasilitas lainnya seperti memasang wifi, sehingga pelanggan bisa menyantap hidangan restoran soto lamongan cak har surabaya dan menikmati akses layanan internet gratis.
3. Melihat *mean* variabel Kualitas Lingkungan Fisik memiliki nilai terendah pada item suasana restoran soto lamongan cak har surabaya terlihat cukup bersih, sebaiknya restoran soto lamongan cak har surabaya harus mengawasi kebersihan restoran, dengan cara seperti membersihkan meja yang sudah digunakan oleh pelanggan untuk menikmati hidangan. sehingga pelanggan baru yang akan menikmati hidangan restoran soto lamongan cak har surabaya merasa bersih dan nyaman.

5.2.2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya dengan memperbanyak jumlah-jumlah variabel-variabelnya dan menggunakan teknik analisis yang berbeda.