

## BAB V

### KESIMPULAN, KETERBATASAN, DAN REKOMENDASI

#### 5.1 Kesimpulan

Penelitian ini meneliti tentang pengaruh antara variabel kualitas makanan, pelayanan dan harga pada kepuasan pelanggan yang berperan sebagai mediasi, kemudian juga pengaruh antara kepuasan pelanggan terhadap minat kunjung kembali sebagai variabel dependen yang dimana survei penelitian ini dilakukan pada restoran jepang yang ada di Kota Batam. Proses penyebaran kuesioner dilakukan secara langsung kepada pelanggan restoran jepang di kota Batam dan kemudian data responden diuji dengan *IBM SPSS Statistics* versi 24, kemudian mendapat hasil uji dengan kesimpulan berikut:

1. Restoran jepang yang paling banyak dikunjungi adalah Sushi Tei, Zenbu House dan Kaiten Sushi.
2. Ketiga variabel independen (kualitas makanan, layanan dan harga) pengaruh yang signifikan pada variabel *intervening* (kepuasan pelanggan) dan variabel *intervening* juga mempengaruhi variabel dependen (minat berkunjung kembali) secara signifikan.

#### 5.2 Keterbatasan

Pelaksanaan suatu penelitian tentunya ditemukan adanya limitasi yang tidak dapat dihindarkan, seperti:

1. Referensi jurnal yang berkaitan dengan penelitian terhadap restoran jepang di Kota Batam sulit ditemukan karena penelitian yang masih kurang banyak dilakukan terhadap restoran jepang di Kota Batam.
2. Seluruh data penelitian ini hanya diambil dari responden wilayah Kota Batam, sehingga tidak dapat di generalisasikan ke wilayah lain diluar Kota Batam maupun bidang restoran lainnya.
3. Diperlukan penelitian berlanjut terhadap faktor lainnya seperti suasana dan lingkungan fisik yang berpengaruh pada kepuasan pelanggan maupun minat berkunjung kembali.

### 5.3 Rekomendasi

Berhubung referensi berkaitan dengan restoran jepang Kota Batam masih minim, maka penelitian lebih lanjut sangat disarankan dengan pengujian variabel lainnya seperti variabel suasana (Marinkovic *et al.*, 2014; Ramanathan *et al.*, 2015; Yan *et al.*, 2015; Christianty *et al.*, 2016; Suhud *et al.*, 2016; Yusof *et al.*, 2016; Suryandriyo, 2018) dan variabel lingkungan fisik (Ryu *et al.*, 2012; Chow *et al.*, 2013; Anjarsari *et al.*, 2018) dan variabel lainnya. Penelitian terhadap wilayah lainnya juga direkomendasikan karena penelitian ini tidak dapat digeneralisasi terhadap wilayah lainnya, sehingga penelitian terhadap wilayah diluar Kota Batam juga dapat memperjelas bukti pengaruh terhadap minat berkunjung kembali.