

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan**

Kesimpulan yang dapat ditarik dari penelitian *customer satisfaction* pada gerai cepat saji di Kota Batam, yang menunjukkan:

1. Hipotesis pertama (H1) diuji, dan temuan menunjukkan bahwa *price* secara signifikan mempengaruhi *customer satisfaction*. Temuan penelitian ini konsisten dengan penelitian Bader MA Almohaimmeedh (2019), Sunghyup Sean Hyun (2020), Hoseinpour *et al.* (2019), Murtaza *et al.* (2019), Boo Ho Voon (2019), Sabir *et al.* (2020), Voon *et al.* (2020), Edward Markway Martey (2020), Jalal Hanaisha (2019), Warang *et al.* (2019), Raduzzi *et al.* (2019).
2. Temuan uji hipotesis kedua (H2) menunjukkan bahwa *customer satisfaction* secara signifikan dipengaruhi oleh *food quality*. Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh Bader MA Almohaimmeedh (2019), Sunghyup Sean Hyun (2020), Hosseinpour *et al.* (2019), Ivyanno U. Canny (2020), Zhang *et al.* (2019), Boo Ho Voon (2019), Jussem *et al.* (2020), Jang *et al.* (2019), Mohaidin, *et al.* (2019), Jalal Hana (2021).
3. Hipotesis ketiga (H3) diuji, dan temuan menunjukkan bahwa *service quality* berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction*. Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh Omara *et al.* (2021),

Sunghyup Sean Hyun (2020), Hoseinpour *et al.* (2019), Murtaza *et al.* (2019), Ivyanno U. Canny (2020), Zhang *et al.* (2019), Jang (2019), Baharun *et al.* (2021), Lai *et al.* (2019), Priscilla *et al.* (2019), Hung *et al.* (2019).

4. Hipotesis keempat (H4) diuji, dan temuan menunjukkan bahwa *physical environment* berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction*. Temuan penelitian ini sejalan dengan temuan Sunhyup Sean Hyun (2020). Menurut Rehman *et al.* (2020), Jalal Hanaisha (2019), Worang *et al.* (2019), Raduzzi *et al.* (2018), dan Trakulmaykee *et al.* (2019).
5. Hipotesis kelima (H5) diuji, dan temuan menunjukkan bahwa *customer satisfaction* secara signifikan dipengaruhi oleh faktor *independent, price, food quality, service quality, dan physical environment*.

## 5.2 Saran

Saran yang dapat penulis lakukan untuk penelitian selanjutnya adalah sebagai berikut:

1. Anda dapat melakukan studi perbandingan di sektor makanan cepat saji *franchise* dengan *non franchise*.
2. Disarankan untuk menyelidiki faktor-faktor lain termasuk loyalitas pelanggan, niat membeli, nilai yang dirasakan, dan promosi, dimana penyertaan *Variable* tambahan dalam penelitian selanjutnya berupaya memperluas penelitian yang dilakukan sebelumnya dan dapat berkontribusi pada tubuh pengetahuan.