

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan tujuan penelitian ini yaitu ingin mengetahui faktor-faktor apa yang mempengaruhi keputusan konsumen dalam berkunjung ke restoran *Captain Hood Fish and Chicken* di Surabaya, melalui proses analisis data dan pembahasan dari hasil pengujian analisis faktor, didapat enam faktor yang mempengaruhi keputusan konsumen dalam berkunjung ke Restoran *Captain Hood Fish and Chicken* di Surabaya. Keenam faktor tersebut adalah sebagai berikut:

1. Faktor I yang terdiri dari variabel menu paket hemat, harga dibanding pesaing, kualitas makanan, *discount*/potongan harga, rasa makanan, variasi makanan, harga terjangkau, porsi makanan, variasi minuman, mudah dijangkau, dan dekat dengan jalan raya. Dari faktor produk ini, variabel yang paling mempengaruhi keputusan konsumen dalam berkunjung ke Restoran *Captain Hood Fish and Chicken* di Surabaya adalah variabel faktor menu paket hemat.
2. Faktor II yang terdiri dari variabel keramahan karyawan, pelayanan awal, *reserved / booking*, berpakaian rapi, proses administrasi atau pembayaran, brosur, *delivery order*, cekatan, dan *buy 1 get 1 promotion*. Dari faktor proses dan bentuk pelayanan ini, variabel yang paling mempengaruhi keputusan konsumen dalam berkunjung ke restoran *Captain Hood Fish and Chicken* di Surabaya adalah variabel faktor keramahan karyawan.

3. Faktor III yang terdiri dari variabel spanduk, *instagrammable place*, aman dan kenyamanan, instagram promotion, *word of mouth*, dan dekorasi yang santai. Dari faktor kekuatan profider ini, variabel yang paling mempengaruhi keputusan konsumen dalam berkunjung ke Restoran Captain Hood Fish and Chicken di Surabaya adalah variabel faktor spanduk.
4. Faktor IV yang terdiri dari variabel bersih dan tersedianya tempat sampah, ketersediaan toilet, dan ketersediaan area parkir. Dari faktor distribusi ini, variabel yang paling mempengaruhi keputusan konsumen dalam berkunjung ke Restoran Captain Hood Fish and Chicken di Surabaya adalah variabel faktor bersih dan tersedianya tempat sampah.
5. Faktor V yang terdiri dari variabel terdapat AC. Dari faktor produk ini, variabel yang paling mempengaruhi keputusan konsumen dalam berkunjung ke Restoran Captain Hood Fish and Chicken di Surabaya adalah variabel faktor terdapat AC.
6. Faktor VI yang terdiri dari variabel terdapat mushola dan jarak dengan pesaing. Dari faktor produk ini, variabel yang paling mempengaruhi keputusan konsumen dalam berkunjung ke Restoran Captain Hood Fish and Chicken di Surabaya adalah variabel faktor jarak dengan pesaing.

## **B. Saran**

1. Pihak manajemen restoran *Captain Hood Fish and Chicken* diharapkan memberikan perhatian yang paling utama terhadap produk serta proses dan bentuk pelayanan yang terlihat merupakan faktor pertimbangan pertama dan kedua dalam pengambilan keputusan berkunjung ke Restoran *Captain Hood Fish and Chicken* di Surabaya.
2. Dari variabel-variabel yang dipertimbangkan dalam berkunjung ke Restoran *Captain Hood Fish and Chicken* di Surabaya sebaiknya dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dan penyempurnaan strategi pemasarannya karena masih ada kekurangan-kekurangan dari masing-masing variabel.
3. Kepada peneliti lain yang mempunyai minat untuk mengkaji masalah yang sama disarankan untuk meneliti faktor-faktor lain diluar 6 faktor yang diajukan semula serta mencari besarnya pengaruh faktor-faktor yang sudah dianalisis terhadap keputusan berkunjung ke Restoran *Captain Hood Fish and Chicken* di Surabaya.