

BAB V

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan sebelumnya maka dapat diambil kesimpulan dari penelitian adalah sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan pelanggan pada pelanggan drive thru McDonalds A Yani Kota Padang
2. Waktu tunggu tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada drive thru McDonalds A Yani Kota Padang

5.2 Implikasi Penelitian

1. Bagi McDonalds A.Yani Kota Padang

Kualitas pelayanan (X1) bagi drive thru McDonalds sebaiknya meningkatkan atau mempertahankan kualitas interaksi, kualitas hasil, dan penciptaan kepuasan pelanggan. Dalam penyampaian jasa aspek sikap, keahlian, pengaturan waktu tunggu, dan fasilitas yang disediakan McDonalds harus baik guna mencapai kualitas layanan yang baik. Jika kualitas yang dihasilkan baik dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan McDonalds A Yani Kota Padang sudah memiliki nilai yang baik dimata pelangganya dan dapat memunculkan kepuasan pelanggan. Serta menyediakan fasilitas free wifi atau free snack sembari mengantri drive thru guna meningkatkan secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

2. Bagi akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu manajemen pemasaran, khususnya terhadap kepuasan pelanggan. Dari penelitian ini kita bisa melihat beberapa variabel yang mampu memberi pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan yaitu kualitas pelayanan.

5.3 Saran

Dari hasil penelitian yang diperoleh, adapun saran dari penelitian ini agar dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya dan berguna bagi beberapa pihak dimasa yang akan datang. Beberapa saran dari peneliti adalah sebagai berikut :

1. Bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian ini dengan tema atau dengan judul yang sama disarankan agar mengembangkan penelitian ini seperti menambah variabel baru. Sehingga tercipta penelitian-penelitian yang lebih baik lagikedepannya.
2. Diharapkan peneliti selanjutnya dapat menambah variabel lain yang bisa mempengaruhi kepuasan pelanggan yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti loyalitas pelanggan dan citra perusahaan.
3. Diharapkan peneliti dapat memperluas dan memperbanyak sumber data, tidak hanya data kuantitatif dari kusioner, namun juga menambahkan data yang diperoleh dari metode lainnya seperti wawancara dan sebagainya.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Gofur. (2019). 1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 37–44.
- Akbar, M. R., & Primatexco, P. T. (2020). *Journal of Social and Industrial Psychology ENGAGEMENT EMPLOYEE*. 2(1), 10–18.
- Asti, E., & Ayuningtyas, E. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen. *EKOMABIS: Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*, 1(01), 1–14. <https://doi.org/10.37366/ekomabis.v1i01.2>
- Bachrun, E. (2022). Pengaruh Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien di Unit Rawat Jalan di Rumah Sakit Santa Clara. *Global Health Science*, 3(3), 339–345.
- Bahar, A., & Sjahrudin, H. (2020). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Minat Beli Ulang*. 3, 14–34.
- brilliant novi. (2022). *diskriminan validity journal*. 1(2).
- Cesariana, C., Juliansyah, F., & Fitriyani, R. (2022). *MODEL KEPUTUSAN PEMBELIAN MELALUI KEPUASAN KONSUMEN PADA MARKETPLACE : KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN (LITERATURE REVIEW MANAJEMEN PEMASARAN)*. 3(1), 211–224.
- Erinawati, F., & Syafarudin, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Promosi

- Terhadap Keputusan. *Jurnal Valuasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan*, 1(1), 130–146. <https://doi.org/10.46306/vls.v1i1.10>
- Faizol, A., Sari, N. P., Nur Aini, C. F., & Nafiah, U. (2021). Pengaruh Ketepatan Waktu Tunggu Pemesanan Dalam Penerapan Metode Reorder Point Terhadap Terciptanya Kelancaran Manajemen Persediaan Bahan Baku Dan Kepuasan Pelanggan. *Jurnal of Economics and Policy Studies*, 2(1), 20–31. <https://doi.org/10.21274/jeps.v2i1.4668>
- Fatrida, D., Saputra, A., Studi, P., Keperawatan, I., Kader, U., & Palembang, B. (2019). *HUBUNGAN WAKTU TUNGGU DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DALAM MENDAPATKAN PELAYANAN KESEHATAN PENDAHULUAN Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat . Kesehatan sangat berhubungan dengan pelayanan kesehatan yang d. 4*, 11–21.
- Ghizali, H. (2021). *Pelatihan smartpls 3.0 untuk pengujian hipotesis penelitian kuantitatif*. 5(1), 43–50.
- Hair, J. F., Matthews, L. M., & Ringle, C. M. (2016). *Identifying and treating unobserved heterogeneity with FIMIX-PLS : part I – method*. 28(1), 63–76. <https://doi.org/10.1108/EBR-09-2015-0094>
- Kindagen, P. (2023). *K . Waha ., P . Kindangen ., R . Wenas TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA STARBUCKS DRIVE THRU KAWASAN MEGAMAS MANADO THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY , PRODUCT INNOVATION , AND STORE ATMOSPHERE TOWARDS CUSTOMER SATISFACTION AT STARBUCKS DRIVE THRU KAWASAN*. 11(1), 52–64.
- Kristanti, M., Redjo, O., Susilo, A. A., Perhotelan, M., & Petra, U. K. (2019). *PENGARUH PERCEIVED WAITING TIME DAN SATISFACTION WITH WAITING*. 102–112.
- Lesmana, R. (2019). *PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PT . RADEKATAMA PIRANTI NUSA Berikut ini data penjualan PT . Radekatama Piranti Nusa Tahun 2013 dibawah ini : Data Jumlah penjualan Jumlah Keluhan Pelanggan Tahun 2013- 2017 Jenis Keluhan / Complaint Tahun Ketepata*. 2(2), 115–129.
- Lupiyoadi, Rambat. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa* . Jakarta : Penerbit Salemba Empat
- Made Anggaraeni, N. (2021). Pengaruh Waktu Tunggu, Keramahan Petugas Dan Kompetensi Petugas Terhadap Kepuasan Pelanggan Uptd Puskesmas Ii Negara (Suatu Kajian Studi Literatur Manajemen Sumber Daya Manusia). *Jurnal Ilmu*

- Hukum, Humaniora Dan Politik*, 1(2), 225–234.
<https://doi.org/10.38035/jihhp.v1i2.675>
- Mariansyah, A., & Syarif, A. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen Cafe Kabalu. *EKOMABIS: Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*, 1(01), 1–14.
- Maulana, A. S. (2022). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT. TOI*.
- Mawardi, A. (2021). Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Dan Lokasi Usaha Sebagai Antecedent Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Gemah Ripah Purwakarta. *Eqien - Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 8(2), 117–121.
<https://doi.org/10.34308/eqien.v8i2.239>
- Niken Nanincova. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Noach Cafe and Bistro. *Agora*, 7(2), 1–5.
- Nurhalimah, N., & Nurhayati, A. (2019). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN NILAI PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SAUNG MANGLID. P - ISSN : 2503-4413 E - ISSN : 2654-5837, Hal 1 - 5. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, Vol. 6, No. 2 September 2019, 6(2), 1–5.
- Nurmin Arianto. (2020). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP MINAT BELI KONSUMEN PADA PT NIRWANA GEMILANG PROPERTY*. 3(2), 108–119.
- Parsetiorini, O. E. (2019). Kepuasan Dan Kesetiaan Konsumen Pada Waktu Tunggu Delay Pesawat Terbang. *Optimal: Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 11(1), 62–82.
<https://doi.org/10.33558/optimal.v11i1.206>
- Prihandoyo, C. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jne Cabang Balikpapan. *Jurnal GeoEkonomi*, 10(1), 116–129.
<https://doi.org/10.36277/geoekonomi.v10i1.59>
- Putri, N. D. P. D., Novitasari, D., Yuwono, T., & Asbari, M. (2021). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Journal Of Communication Education*, 15(1), 1267–1283. <https://doi.org/10.58217/jocep.v15i1.226>
- Risal, T. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan

- Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Bmt Kampoeng Syariah. *JMB (Jurnal Manajemen Dan Bisnis)*, 1(1). <https://doi.org/10.30743/magister.v1i1.1607>
- Setyowati, E. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Pemediasi. *Jurnal Manajemen Dayasaing*, 18(2), 102–112. <https://doi.org/10.23917/dayasaing.v18i2.4507>
- Siti Nur Aisah. (2020). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan. *Bulletin of Management and Business*, 1(2), 42–50. <https://doi.org/10.31328/bmb.v1i2.100>
- Syaifullah. (2019). *Pengaruh kualitas pelayanan, waktu tunggu dan harga terhadap kepuasan pelanggan di bengkel ahass anugerah jaya kabupaten sumenep.*
- Terminal, D. I., & Soekarno, B. (2019). *PENGARUH WAKTU TUNGGU, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA MASKAPAI GARUDA INDONESIA DI TERMINAL 3 BANDARA SOEKARNO HATTA.* 120–127.
- Triannah, L., Pranitasari, D., & Marichs, S. Z. (2019). *PELANGGAN (STUDI KASUS PADA PELANGGAN D ' BESTO MANGUN JAYA 2 TAMBUN SELATAN).* 26(01), 105–122.
- Variza Aditiya, Muhalida Zia Ibhara, N. A. N. (2022). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Agung Automall Cabang Dumai. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 4, 5728–5743. <https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jpdk/article/view/6390>
- Widjoyo, I. O., Rumambi, L. J., Kunto, S., Pemasaran, P. M., & Petra, U. K. (2019). *Analisa Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Layanan Drive Thru McDonald ' s Basuki Rahmat di Surabaya.* 1(1), 1–1
- Zainal. (2019). *“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Waktu Tunggu (Waiting Time) terhadap Kepuasan Konsumen Pakaian Olah Raga Merek LIFTING di Toko Sport MPL Medan”.*
- Zuana, M. (2019). *impact smartpls.* 9–25.