

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Kesimpulan dalam melakukan penelitian ini adalah :

1. Dapat dilihat dari hasil penelitian menyatakan bahwa nilai sig antara kualitas terhadap loyalitas konsumen yaitu ada hubungan yang signifikan diantara kualitas pelayanan dan loyalitas konsumen.
2. Dapat dilihat dari hasil penelitian menyatakan bahwa nilai sig antara kepuasan dengan loyalitas konsumen sehingga hubungan signifikan antara kepuasan terhadap loyalitas konsumen.
3. Dapat dilihat dari hasil penelitian menyatakan bahwa nilai sig diantara kualitas pelayanan terhadap kepuasan ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.
4. Dapat dilihat dari hasil terdapat bahwa nilai koefisien regresi secara tidak langsung > pengaruh langsung. Bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan pelanggan. Atau kata lain kepuasan adalah variabel intervering.

B. Saran

1. Rumah makan harus lebih memperhatikan lagi tentang kualitas pelayanan, karyawan juga harus lebih memperhatikan dan tanggap untuk meminimalkan kesalahan dalam melayani pelanggan, karyawan juga harus meningkatkan kepeduliannya serta perhatiannya ketika ada pelanggan yang membutuhkan dan meningkatkan pemahaman untuk apa yang dibutuhkan pelanggan.

2. Peningkatan perlu dilakukan dalam kemampuan menjalankan pelayanan yang telah dijanjikan dengan cara yang tepat dan agar dapat di percaya. Kesopanan dan pengetahuan serta kemampuan dalam menyampaikan untuk konsumen agar konsumen merasa aman, nyaman, dan juga terjamin.