

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan dalam melakukan penelitian ini adalah:

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

5.1 Saran

1. Perhatian dan pertimbangan lebih harus diberikan pada kualitas layanan di restoran, dan staf harus lebih waspada dan tanggap terhadap kebutuhan klien untuk mengurangi jumlah kesalahan yang dibuat saat melayani mereka.
2. Kapasitas untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan cara yang andal dan dapat dipercaya membutuhkan pengembangan. Kompetensi,

kesopanan, dan keterampilan komunikasi yang membuat pelanggan merasa nyaman dan memberi mereka kepercayaan pada perusahaan.