

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Setelah melakukan serangkaian pengumpulan data, penyebaran kuesioner, pengolahan data, dan pengujian hipotesis, maka penulis mengambil kesimpulan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada Restoran Hoka-Hoka Bento Istana Plaza Bandung adalah sebagai berikut:

1. Secara simultan, variabel kualitas pelayanan Restoran Hoka-hoka Bento Istana Plaza Bandung berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan dapat dilihat dari nilai *adjusted R squared* ( $R^2$ ) sebesar 0.640 atau 64% sedangkan sisanya, yaitu sebesar 36% dipengaruhi faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.
2. Keeratan antara variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di Restoran Hoka-Hoka Bento Istana Plaza Bandung memiliki hubungan yang sangat kuat. Besarnya hubungan antara variabel dapat dilihat pada tabel *Model Summary*, dimana nilai korelasinya atau R sebesar 0.81 atau 81%.
3. Pada tabel Anova, terdapat nilai sig sebesar 0.000, dimana  $0.000 \leq 0.05$  sehingga hipotesis 1 atau  $H_1$  diterima dan berarti terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan.

4. Pada tabel koefisien, terdapat dua (2) nilai sig yang berada  $> 0.05$ , yaitu komponen *tangibles* sebesar 0.61 dan *responsiveness* sebesar 0.604, sehingga dapat disimpulkan bahwa dari (5) komponen kualitas pelayanan, hanya *reliability*, *assurance* dan *empathy* yang secara signifikan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh di atas, untuk dapat meningkatkan loyalitas pelanggan Restoran Hoka-Hoka Bento Istana Plaza Bandung, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Dilihat dari nilai koefisiennya, komponen *tangibles* dan *responsiveness* memiliki nilai paling rendah dibandingkan dengan komponen lainnya. Maka, untuk meningkatkan kualitas kinerjanya, Restoran Hoka-Hoka Bento Istana Plaza Bandung sebaiknya meningkatkan kualitas kinerjanya terutama dalam komponen *tangibles* dengan cara: meningkatkan kebersihan peralatan, fasilitas fisik agar lebih memadai, lebih memperhatikan kerapihan penampilan karyawan, meningkatkan materi-materi agar lebih terlihat menarik. Dalam komponen *responsiveness* dengan cara: memotivasi karyawan untuk selalu memberikan informasi mengenai pelayanan terhadap pelanggan, mengarahkan karyawan agar selalu siap dan bersedia membantu terlebih memperhatikan pelanggan dengan kesediaannya.

2. Restoran Hoka-Hoka Bento Istana Plaza Bandung merupakan industri makanan cepat saji dan penilaian pelanggan banyak ditujukan pada kualitas pelayanan dan mutu makanan. Dalam menjaga kepuasan pelanggan, peneliti memberikan masukan agar terdapat *Standard Operating Procedures* (SOP) dan diimplementasikan dengan teratur sehingga karyawan dapat menanggapi permintaan pelanggan dengan cepat dan tepat.