

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 Solaria Istana Plaza Bandung adalah sebagai berikut :

1. Secara simultan, variabel kualitas pelayanan Restoran Solaria 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 sebesar 36% dipengaruhi faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.
2. Keeratan antara variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di Restoran Solaria 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 terdaat pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan.

Pada tabel koefisien, terdapat dua (2) nilai sig yang berada > 0.05 , yaitu komponen pangsa pasar sebesar 0.624 dan partisipasi karyawan sebesar 0.823, sehingga dapat disimpulkan bahwa dari lima (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 Solaria 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 Solaria Istana Plaza Bandung sebaiknya meningkatkan kualitas kinerjanya terutama dalam komponen *tangibles* dengan cara: meningkatkan kebersihan peralatan, fasilitas fisik agar lebih memadai, lebih memperhatikan kerapian penampilan karyawan, meningkatkan materi-materi agar lebih terlihat menarik. Dalam komponen *responsiveness* dengan cara: memotivasi karyawan untuk selalu memberikan informasi mengenai promosi-promosi yang sedang berlaku, meningkatkan kecepatan pelayanan terhadap pelanggan, mengarahkan karyawan agar selalu siap dan bersedia membantu pelebih memperhatikan pelanggan dengan kesediaanya
2. Restoran Solaria 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.