

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan**

Penelitian kali ini memiliki tujuan yakni untuk menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Pada Konsumen KFC Pasirkaliki Bandung). Metode analisis data yang digunakan untuk menguji keakuratan dan kekonsistenan instrumen penelitian adalah uji pendahuluan (validitas dan reliabilitas). Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi berganda serta menggunakan bantuan program *SPSS FOR WINDOWS 17.0*.

Dalam penelitian ini menggunakan penyebaran kuesioner sebanyak 200 responden tetapi hanya 183 orang yang pernah mengunjungi KFC di Pasirkaliki sedangkan 17 orang lainnya tidak pernah mengunjungi KFC itu. Maka dapat dijelaskan bahwa hasil penelitian berdasarkan karakteristik responden menurut jenis kelamin bahwa jumlah responden dalam penyebaran kuesioner cukup berimbang antara wanita dan pria, karakteristik responden berdasarkan usia dalam penelitian ini didominasi oleh usia 21-25 tahun sebanyak 95 orang, karakteristik responden berdasarkan penghasilan per bulan dalam penelitian ini didominasi oleh penghasilan Rp. 500.000 – Rp. 999.999 sebanyak 63 orang, dan karakteristik responden berdasarkan jumlah kunjungan ke KFC dalam sebulan dalam penelitian ini paling banyak 1 kali dalam sebulan dengan jumlah 111 orang.

1. Berdasarkan hasil penelitian, maka kesimpulan akhir yang dapat ditarik adalah: terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen

sebesar 29,4% sedangkan sisanya 70,6% dipengaruhi faktor lain. Tanggapan konsumen terhadap tingkat kualitas pelayanan di KFC Pasirkaliki cukup baik. Secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan dari komponen kualitas pelayanan terhadap loyalitas, terdapat nilai untuk masing-masing variabel: *Tangible* sebesar 14,6%, *reliability* sebesar 19,6%, *responsiveness* sebesar 16,4%, *assurance* sebesar 12% dan *emphaty* sebesar 17,9% dan faktor variabel yang memiliki pengaruh paling besar terhadap loyalitas konsumen adalah variabel *reliability* sebesar 19,6%.

## 5.2 Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan penelitian ini, hasil yang diperoleh ternyata bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh terhadap loyalitas konsumen. Namun besarnya pengaruh masih sedikit yaitu sebesar 29,4%. Dan beberapa faktor lain yang mempengaruhi loyalitas konsumen tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Karena keterbatasan waktu, biaya dan tempat, penelitian ini hanya mengukur 200 responden yang diambil secara acak dengan kriteria tertentu. Hasil penelitian mungkin akan berbeda jika responden lebih banyak lagi dengan jangkauan yang lebih luas.

## 5.3 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang sudah dijelaskan dalam pembahasan di atas, peneliti mengambil beberapa saran yaitu akan lebih baik apabila mengkombinasikan penelitian ini dengan faktor-faktor lain seperti kualitas makanan dan harga menurut Gupta, McLaughin dan Gomez (2007) selain itu menurut Smith

and Wright (2004) menyatakan bahwa reputasi merek menjadi sebuah issue dari sebuah sikap dan kepercayaan kepada penghargaan merek/nama, citra dan kepuasan serta loyalitas pelanggan. Disamping itu reputasi merek adalah merupakan suatu faktor penting yang mempengaruhi kepuasan terhadap perusahaan dan loyalitas.

Saran-saran yang ingin dikemukakan penulis antara lain adalah:

1. Restoran cepat saji KFC Pasirkaliki diharapkan terus-menerus meningkatkan pelayanan agar dapat memuaskan konsumen secara terus menerus sehingga akan menimbulkan kesan yang baik bagi konsumen.
2. Bagian-bagian pelayanan diharapkan dapat terus diperbaiki terutama mengenai delivery service, kebersihan ruang makan, pelayanan bagi pengguna credit card, pemberian diskon. Hal-hal ini dapat semakin memuaskan konsumen yang menggunakan jasa restoran.
3. Restoran cepat saji KFC diharapkan dapat menampung ide dan gagasan dari konsumen mengenai mutu pelayanan agar mutu pelayanan dapat semakin ditingkatkan sehingga konsumen tidak akan bosan dalam melakukan kunjungan ke restoran.