

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan mengenai “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (STUDI KASUS PADA RESTORAN KARNIVOR BANDUNG)”, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Penilaian dalam kualitas pelayanan pada Restoran Karnivor yang berada di Kota Bandung pada penelitian ini dilihat dari beberapa aspek. (1) Penilaian aspek mengenai kecepatan pelayanan , 39.9% responden setuju hal tersebut. (2) Penilaian aspek mengenai keramahan pelayanan, 45.7% responden setuju hal tersebut. (3) Penilaian aspek mengenai kualitas rasa masakan, 39.9% responden setuju hal tersebut. (4) Penilaian aspek mengenai pemberian solusi menu makan, 45.1% responden setuju hal tersebut. (5) Penilaian aspek mengenai ketepatan waktu menyajikan makanan, 38.7% responden setuju hal tersebut. (6) Penilaian aspek mengenai keakuratan dalam memasak, 46.2% responden setuju hal tersebut. (7) Penilaian aspek mengenai pemberian informasi penawaran khusus, 45.7% responden setuju hal tersebut. (8) Penilaian aspek mengenai perhatian pelayanan kepada pelanggan, 40.5% responden setuju hal tersebut. (9) Penilaian aspek mengenai kenyamanan waktu yang diberikan, 37.6% responden setuju hal tersebut. (10) Penilaian aspek mengenai peduli dengan kebutuhan pelanggan, 41.0% responden setuju hal tersebut. (11) Penilaian aspek mengenai mengerti dengan kebutuhan pelanggan, 38.2% responden setuju hal

tersebut. (12) Penilaian aspek mengenai tempat makan dan atmosfer restoran, 43.9% responden setuju hal tersebut. (13) Penilaian aspek mengenai tingkat kebersihan peralatan makan, 49.7% responden setuju hal tersebut. (14) Penilaian aspek mengenai segi fisik bangunan yang menarik, 46.2% responden setuju hal tersebut. (15) Penilaian aspek mengenai penampilan pegawai yang menarik, 37.0% responden setuju hal tersebut. (16) Penilaian aspek mengenai tingkat materi yang menarik secara visual, 47.4% responden setuju hal tersebut. (17) Penilaian aspek mengenai tingkat kepercayaan diri pegawai, 43.9% responden setuju hal tersebut. (18) Penilaian aspek mengenai jaminan bertransaksi yang diberikan, 42.2% responden setuju hal tersebut. (19) Penilaian aspek mengenai jaminan kesopanan pegawai, 42.8% responden setuju hal tersebut.

2. Penilaian dalam kualitas produk pada Restoran Karnivor yang berada di Kota Bandung pada penelitian ini dilihat dari beberapa aspek. (1) Penilaian aspek mengenai produk yang dijual telah memenuhi standar yang ada, 57.8% responden setuju hal tersebut. (2) Penilaian aspek mengenai produk yang dijual menggunakan bahan pilihan yang baik, 54.9% responden setuju hal tersebut. (3) Penilaian aspek mengenai produk yang dihasilkan memiliki cita rasa yang khas, 46.8% responden setuju hal tersebut. (4) Penilaian aspek mengenai jaminan kesehatan pangan yang diberikan Restoran karnivor, 45.1% responden setuju hal tersebut. (5) Penilaian aspek mengenai Restoran Karnivor selalu menjaga tingkat konsistensi rasa, 45.1% responden setuju hal tersebut. (6) Penilaian aspek mengenai Restoran Karnivor telah memenuhi standar kualitas mutu yang ada, 48.6% responden setuju hal tersebut. (7) Penilaian aspek mengenai Restoran Karnivor memiliki sertifikat makanan dan minuman, 48.6%

responden setuju hal tersebut. (8) Penilaian aspek mengenai produk yang dihasilkan telah memenuhi harapan konsumen, 50.3% responden setuju hal tersebut. (9) Penilaian aspek mengenai produk yang dijual sesuai dengan harga yang diberikan, 49.7% responden setuju hal tersebut.

3. Penilaian dalam loyalitas pelanggan pada Restoran Karnivor yang berada di Kota Bandung pada penelitian ini dilihat dari beberapa aspek. (1) Penilaian aspek mengenai pencarian informasi, 38.2% responden setuju hal tersebut. (2) Penilaian aspek mengenai pembelian ulang, 42.8% responden setuju hal tersebut. (3) Penilaian aspek mengenai merekomendasikan kepada orang terdekat, 39.3% responden setuju hal tersebut. (4) Penilaian aspek mengenai harga yang ditawarkan sesuai dengan rasa yang diberikan, 37.6% responden setuju hal tersebut. (5) Penilaian aspek mengenai memberikan tanggung jawab sosial kepada konsumen, 35.8% responden setuju hal tersebut.
4. Kualitas Pelayanan pada Restoran Karnivor di Kota Bandung dalam peranannya mempengaruhi loyalitas pelanggan yang memiliki nilai pengaruh yang cukup besar yaitu sebesar 28.7%.
5. Kualitas Produk pada Restoran Karnivor di Kota Bandung dalam peranannya mempengaruhi loyalitas pelanggan yang memiliki nilai pengaruh yang cukup besar yaitu sebesar 19.6%.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang dilakukan penulis mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan pada restoran karnivor yang berada di kota Bandung, maka penulis memberikan saran kepada pihak restoran karnivor yang berada di kota Bandung untuk meningkatkan loyalitas pelanggan, yaitu;

1. Dalam kepedulian terhadap kualitas pelayanan dan kualitas produk di restoran karnivor yang berada di kota Bandung, pihak restoran karnivor perlu meningkatkan kualitas pelayanan dan kualitas produk yang diberikan kepada pelanggannya, seperti meningkatkan kinerja karyawan, dan cita rasa makanan yang dihasilkan dari restoran karnivor, sehingga pelanggan masih dapat merasakan keaslian cita rasa yang khas dari restoran karnivor yang berada di kota Bandung, pelanggan merasa puas terhadap kualitas pelayanan dan kualitas produk yang didapat dan juga dapat dengan mudah membuat pelanggan menjadi lebih loyal terhadap restoran karnivor.
2. Restoran Karnivor perlu memperhatikan tampilan/kemasan yang dibuat/ditawarkan untuk pelanggannya pada saat makan ditempat atau dibawa pulang, sehingga pelanggan merasa tertarik terhadap produk tersebut, hal ini akan memberikan ciri khas tersendiri dimata pelanggan restoran karnivor, dari strategi tersebut akan dapat meningkatkan loyalitas pelanggan secara berkala.
3. Restoran Karnivor perlu memperhatikan dan selalu melatih setiap pegawainya untuk lebih aktif dan komunikatif kepada pelanggan restoran karnivor, hal ini dapat meningkatkan kenyamanan interaksi pelanggan dan pegawai dan tentu saja dampaknya akan dapat meningkatkan loyalitas pelanggan secara berkala.

5.3. Keterbatasan Penelitian

Dalam penelitian masih terdapat beberapa keterbatasan, yaitu;

1. Keterbatasan memperoleh data dengan menggunakan kuesioner, yaitu adanya kemungkinan bahwa dalam melakukan pengisian kuesioner, pengisian jawaban dilakukan secara sembarangan.
2. Keterbatasan dalam pemilihan responden, karena restoran karnivor termasuk salah satu restoran baru dan mungkin belum diketahui banyak orang, sehingga hanya beberapa pelanggan saja yang mengetahui dan pernah membeli di restoran karnivor.