

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan mengenai “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN (STUDI KASUS PADA RESTORAN PIZZA HUT ISTANA PLAZA BANDUNG)”, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Penilaian dalam kualitas pelayanan pada Restoran Pizza hut Istana Plaza yang berada di Kota Bandung pada penelitian ini dilihat dari beberapa aspek. (1) Peralatan yang berpenampilan modern, 62.7% responden setuju hal tersebut. (2) Penilaian aspek mengenai fasilitas fisik menarik secara visual, 57.3% responden setuju hal tersebut. (3) Penilaian aspek karyawan berpenampilan menarik, 56.0% responden setuju hal tersebut. (4) Penilaian aspek mengenai materi-materi menarik visual, 58.7% responden setuju hal tersebut. (5) Penilaian aspek mengenai restoran memecahkan masalah, 37.3% responden setuju hal tersebut. (6) Penilaian aspek mengenai layanan secara tepat, 62.0% responden setuju hal tersebut. (7) Penilaian aspek mengenai layanan sesuai waktu, 65.3% responden setuju hal tersebut. (8) Penilaian aspek mengenai catatan bebas dari kesalahan, 52.7% responden setuju hal tersebut. (9) Penilaian aspek mengenai terampil dalam melayani pesanan, 53.3% responden setuju hal tersebut. (10) Penilaian aspek mengenai pegawai melayani dengan tepat, 40.0% responden setuju hal tersebut. (11) Penilaian aspek mengenai kesediaan karyawan melayani konsumen, 57.3% responden setuju hal tersebut. (12) Penilaian aspek merespon permintaan pelanggan, 41.3% responden setuju hal tersebut. (13) Penilaian aspek mengenai perilaku pegawai yang mampu membuat pelanggan

mempercayainya, 68.0% responden setuju hal tersebut. (14) Penilaian aspek mengenai merasa nyaman dalam transaksi, 74.0% responden setuju hal tersebut. (15) Penilaian aspek mengenai konsisten bersikap sopan, 46.7% responden setuju hal tersebut. (16) Penilaian aspek mengenai memberikan perhatian individual, 24.7% responden setuju hal tersebut. (17) Penilaian aspek mengenai jam operasi yang nyaman, 56.0% responden setuju hal tersebut. (18) Penilaian aspek mengenai mengutamakan kepentingan anda, 31.3% responden setuju hal tersebut. (19) Penilaian aspek mengenai memahami kebutuhan spesifik, 26.7% responden setuju hal tersebut.

2. Penilaian dalam loyalitas pelanggan pada Restoran Pizza hut Istana Plaza yang berada di Kota Bandung pada penelitian ini dilihat dari beberapa aspek. (1) Penilaian aspek mengenai hal yang positif tentang restoran, 68.7% responden setuju hal tersebut. (2) Penilaian aspek mengenai merekomendasikan restoran kepada yang lain, 46.0% responden setuju hal tersebut. (3) Penilaian aspek mengenai melakukan pembelian pada restoran, 30.7% responden setuju hal tersebut. (4) Penilaian aspek mengenai mempertimbangkan restoran sebagai pilihan utama, 43.3% responden setuju hal tersebut. (5) Penilaian aspek mengenai bertransaksi dengan restoran, 46.0% responden setuju hal tersebut.
3. Berdasarkan hasil penelitian, maka kesimpulan akhir yang dapat ditarik adalah: terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen sebesar 54,8% .Tanggapan konsumen terhadap tingkat kualitas pelayanan di Pizza Hut Pasirkaliki cukup baik.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang dilakukan penulis mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan pada restoran Pizza Hut Istana Plaza yang

berada di kota Bandung, maka penulis memberikan saran kepada pihak restoran Pizza Hut yang berada di kota Bandung untuk meningkatkan loyalitas pelanggan, yaitu;

1. Dalam kepedulian terhadap kualitas pelayanan di restoran Pizza Hut yang berada di kota Bandung, pihak restoran Pizza Hut perlu meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggannya, seperti meningkatkan kinerja karyawan, dan cita rasa makanan yang dihasilkan dari restoran Pizza Hut, sehingga pelanggan masih dapat merasakan keaslian cita rasa yang khas dari restoran Pizza Hut yang berada di kota Bandung, pelanggan merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang didapat dan juga dengan mudah membuat pelanggan menjadi lebih loyal terhadap restoran Pizza Hut Istana Plaza.
2. Restoran Pizza Hut 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 Pizza Hut, dari strategi tersebut akan dapat meningkatkan loyalitas pelanggan secara berkala.
3. Restoran Pizza Hut Istana Plaza perlu memperhatikan dan selalu melatih setiap pegawainya untuk lebih aktif dan komunikatif kepada pelanggan restoran Pizza Hut, 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 waktu, biaya dan tempat, penelitian ini hanya mengukur 150 responden yang diambil secara acak dengan kriteria tertentu. Hasil penelitian mungkin akan berbeda jika responden lebih banyak lagi dengan jangkauan yang lebih luas.