

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan yaitu untuk mengukur dan mengetahui besarnya pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan, yang diambil dari 100 responden di Restoran Glosis Bandung.

##### **5.1.1 Karakteristik Responden**

Responden yang lebih banyak dijumpai dalam penelitian ini adalah responden pria yang berjumlah 51 orang dengan persentase sebesar 51,0%. Sedangkan sisanya adalah responden wanita 49 orang dengan persentase sebesar 49,0%.

Rata-rata responden yang menjadi sampel memiliki usia 21-30 tahun sebanyak 33 orang responden (33,0%). Dan sisanya 7 orang responden (7,0%) berumur kurang dari atau sama dengan 20 tahun, 18 orang responden (18,0%) berumur 31-40 tahun, 27 orang responden (27,0%) berumur 41-50 tahun, dan 15 orang responden (15,0%) berumur lebih dari 50 tahun.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh hasil bahwa rata-rata responden yang terambil sebagai sampel memiliki tingkat pengeluaran perbulannya lebih dari Rp. 10.000.001,- berjumlah 29 orang responden (29,0%). Dan sisanya responden yang mempunyai pengeluaran perbulan kurang dari atau sama dengan Rp. 2.000.000,- berjumlah 12 orang (12,0%), responden yang pengeluaran perbulannya Rp. 2.000.001 - Rp. 5.000.000,- berjumlah 17 orang (17,0%), responden yang

pengeluaran sebulannya Rp. 5.000.001 - Rp. 7.000.000,- berjumlah 19 orang (19,0%), responden yang pengeluaran perbulannya Rp. 7.000.001 - Rp.10.000.000,- berjumlah 23 orang (23,0%).

### **5.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan**

- Hasil tanggapan responden pada dimensi *Tangible*,

Hasil tanggapan responden pada dimensi *Tangible*, menyatakan bahwa banyak responden yang sangat setuju sebanyak 62 orang responden (62,0%) akan pernyataan responden terhadap pernyataan karyawan Restoran Glosis Rapi.

Lebih banyak responden yang sangat setuju sebanyak 63 orang responden (63,0%) akan pernyataan responden terhadap ruang makan Restoran Glosis bersih.

Lebih banyak responden setuju sebanyak 43 orang responden (43,0%) akan pernyataan responden terhadap interior Restoran Glosis menarik secara visual.

- Hasil tanggapan responden pada dimensi *Reliability*

Hasil tanggapan responden pada dimensi *Reliability*, menunjukkan bahwa lebih banyak responden setuju sebanyak 56 orang responden (56,0%) akan pernyataan responden terhadap pernyataan pelayanan Restoran Glosis memenuhi kebutuhan akan ketepatan waktu penyajian.

Lebih banyak responden setuju sebanyak 54 orang responden (54,0%) akan pernyataan responden terhadap pernyataan karyawan Restoran Glosis selalu benar dalam melayani pesanan.

Lebih banyak responden setuju sebanyak 47 orang responden (47,0%) akan pernyataan responden terhadap pernyataan karyawan Restoran Glosis bersungguh-sungguh dalam menangani keluhan.

- Hasil tanggapan responden pada dimensi *Responsiveness*

Hasil tanggapan responden pada dimensi *Responsiveness*, menunjukkan bahwa lebih banyak responden setuju sebanyak 42 orang responden (42,0%) akan pernyataan responden terhadap pernyataan karyawan Restoran Glosis melayani dengan cepat.

Lebih banyak responden setuju sebanyak 44 orang responden (44,0%) akan pernyataan karyawan Restoran Glosis memberikan respon yang cepat terhadap permintaan konsumen.

Lebih banyak responden sangat setuju sebanyak 55 orang responden (55,0%) akan pernyataan karyawan Restoran Glosis selalu bersedia membantu konsumen.

- Hasil tanggapan responden pada dimensi *Assurance*

Hasil tanggapan responden pada dimensi *Assurance*, menunjukkan bahwa lebih banyak responden sangat setuju sebanyak 50 orang responden (50,0%) akan pernyataan responden terhadap pernyataan karyawan Restoran Glosis memiliki cukup pengetahuan tentang menu.

Lebih banyak responden setuju sebanyak 55 orang responden (55,0%) akan pernyataan saat bertransaksi karyawan Restoran Glosis memberikan rasa aman dan nyaman.

Lebih banyak responden sangat setuju sebanyak 67 orang responden (67,0%) akan pernyataan karyawan Restoran Glosis sopan.

- Hasil tanggapan responden pada dimensi *Empathy*

Hasil tanggapan responden pada dimensi *Empathy*, menunjukkan bahwa lebih banyak responden setuju sebanyak 42 orang responden (42,0%) akan pernyataan karyawan Restoran Glosis memberikan perhatian individual.

Lebih banyak responden setuju sebanyak 41 orang responden (41,0%) akan pernyataan karyawan Restoran Glosis mengutamakan kepentingan konsumen.

Lebih banyak responden setuju sebanyak 46 orang responden (46,0%) akan pernyataan karyawan Restoran Glosis memahami keinginan konsumen.

### **5.1.3 Dimensi Loyalitas Pelanggan**

Lebih banyak responden sangat setuju sebanyak 63 orang responden (63,0%) akan pernyataan konsumen akan makan di Restoran Glosis lagi.

Lebih banyak responden sangat setuju sebanyak 56 orang responden (56,0%) akan konsumen mau merekomendasikan Restoran Glosis kepada orang lain.

Lebih banyak responden setuju sebanyak 44 orang responden (44,0%) akan pernyataan setiap konsumen mau makan cita rasa barat konsumen memilih Restoran Glosis.

Lebih banyak responden sangat setuju sebanyak 44 orang responden (44,0%) akan pernyataan konsumen akan mendorong teman dan saudara untuk makan di Restoran Glosis.

Lebih banyak responden sangat setuju sebanyak 40 orang responden (40,0%) akan pernyataan konsumen akan mengatakan hal positif tentang Restoran Glosis kepada orang lain.

### **5.1.4 Hasil Analisis Deskriptif**

Dilihat dari hasil analisis deskriptif menunjukkan besarnya pengaruh antara Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Konsumen adalah sebesar 0,704 artinya

sebesar 70,4% Loyalitas Konsumen dipengaruhi oleh Kualitas Pelayanan sedangkan sisanya 29,6% lainnya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain.

Pada penelitian ini, pada dimensi *Tangible* dan dimensi *Reliability* tidak memiliki pengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan, hal ini menunjukkan bahwa konsumen tidak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dalam dimensi ini.

Faktor-faktor lainpun ikut berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan, seperti Harga, Selera Konsumen, Rasa Makanan yang Enak, dan lainnya.

### **5.1.5 Hasil Uji Regresi Berganda**

Dilihat dari hasil uji pada Regresi Berganda menunjukkan *Tangible* sebesar 0,145. Dari angka 0,145 dan disesuaikan dengan kriteria pengambilan kesimpulan, nilai  $0,145 > 0,05$  ( $\alpha$ ) yang ditetapkan, dapat diartikan bahwa  $H_0$  diterima. Pada *Reliability* sebesar 0,160. Dari angka 0,160 dan disesuaikan dengan kriteria pengambilan kesimpulan, nilai  $0,160 > 0,05$  ( $\alpha$ ) yang ditetapkan, dapat diartikan bahwa  $H_0$  diterima. Pada *Responsiveness* sebesar 0,000. Dari angka 0,000 dan disesuaikan dengan kriteria pengambilan kesimpulan, nilai  $0,000 < 0,05$  ( $\alpha$ ) yang ditetapkan, dapat diartikan bahwa  $H_0$  ditolak. Pada *Assurance* sebesar 0,001. Dari angka 0,001 dan disesuaikan dengan kriteria pengambilan kesimpulan, nilai  $0,001 < 0,05$  ( $\alpha$ ) yang ditetapkan, dapat diartikan bahwa  $H_0$  ditolak. Pada *Emphaty* sebesar 0,001. Dari angka 0,001 dan disesuaikan dengan kriteria pengambilan kesimpulan, nilai  $0,001 < 0,05$  ( $\alpha$ ) yang ditetapkan, dapat diartikan bahwa  $H_0$  ditolak.

Hasil penelitian mengidentifikasi bahwa Kualitas Pelayanan dalam dimensi *Tangible* dan *Reliability* tidak memiliki pengaruh terhadap Loyalitas

Pelanggan. Namun pada dimensi *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* memiliki pengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan Restoran Glosis, yang bertempat di Jl. Hegarmanah No. 6, Bandung.

## 5.2 Saran

Pentingnya untuk menetapkan strategi di setiap perusahaan, khusus nya di bidang Kualitas Pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian ini, maka penulis menyarankan beberapa saran untuk Restoran Glosis Bandung, diantaranya ::

1. Sebaiknya manajemen Restoran Glosis Bandung dapat lebih memperhatikan seluruh dimensi pada Kualitas pelayanan sehingga konsumen akan lebih loyal pada Restoran Glosis. Solusinya adalah diharapkan untuk dapat lebih meningkatkan kebersihan restoran, meningkatkan kenyamanan konsumen di dalam restoran, dan mampu menyelesaikan keluhan pelanggan.
2. Ada beberapa dimensi kualitas pelayanan yang perlu diperbaiki oleh manajemen Restoran Glosis, diantaranya :
  - Untuk dimensi *Tangible*, Restoran Glosis perlu sedikit membenahi dalam kerapihan para karyawan dan kebersihan restoran yang harus selalu dijaga yang bertujuan untuk memberikan kenyamanan kepada konsumen. Contohnya setiap konsumen selesai makan, piring kosong harap langsung dibersihkan agar tetap menjaga kenyamanan konsumen
  - Untuk dimensi *Reliability*, diharapkan untuk diperbaiki karyawan Restoran Glosis lebih memperhatikan ketepatan waktu penyajian. Sikap siap yang dimiliki oleh karyawan harus terus ditingkatkan. Contohnya

penyajian makanan jangan sampai membuat konsumen menunggu terlalu lama.

### **5.3 Keterbatasan Penelitian**

#### **1. Waktu Penelitian**

Waktu penelitian yang dirasa kurang, sehingga penyebaran kuesioner hanya mampu kepada 101 responden.

#### **2. Keterbatasan Penelitian**

Kurangnya kebebasan dalam menyebarkan kusioner yang ditentukan oleh kebijakan Restoran Glosis sehingga dari konsumen yang ditemui hanya sebagian konsumen yang dapat dijadikan responden.