

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian yang telah peneliti kemukakan tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada Rumah Makan MIEMOMMIE, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

- Dari tampilan fisik menunjukkan Rumah Makan MIEMOMMIE makin dapat dikenal masyarakat dan mampu memberikan kualitas pelayanan yang dibutuhkan konsumen. Dari aspek konsistensi Rumah Makan MIEMOMMIE mampu memberikan layanannya sesuai dengan waktu yang dijanjikan dan tanggap memberikan solusi ketika terjadi masalah. Dari aspek tanggapan, karyawan memberitahu pelanggan kapan pasti layanan akan diberikan, dan dengan cepat mampu bersedia membantu pelanggan. Dari aspek jaminan, perilaku karyawan Rumah Makan MIEMOMMIE mampu membuat pelanggan mempercayai mereka dengan dibekali dasar pengetahuan yang baik dan mampu menjawab pertanyaan-pertanyaan pelanggan. Dari aspek empati, Rumah Makan MIEMOMMIE memberikan perhatian individual kepada pelanggan, mengutamakan kepentingan pelanggan, dan mampu memahami kebutuhan spesifik pelanggan
- Dari penelitian ini, ditemukan terdapat pengaruh antara Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Rumah Makan MIEMOMMIE. Hal ini dapat

terlihat dari hasil perhitungan nilai signifikan 0,000. Dari hasil tersebut menunjukkan nilai kurang dari 0,05. Sesuai dengan kriteria pengujian hipotesis, menyatakan H_0 ditolak. Dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Rumah Makan MIEMOMMIE.

- Dari penelitian ini, ditemukan terdapat pengaruh antara Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Rumah Makan MIEMOMMIE. Besarnya pengaruh yang didapat adalah 67,8%. Artinya 67,8% variabel Loyalitas Pelanggan dipengaruhi oleh variabel Kualitas Pelayanan, dan sisanya sebesar 32,2% lainnya dipengaruhi faktor-faktor lain yang tidak dijelaskan oleh variabel Kualitas Pelayanan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan diatas, saran-saran yang dapat diberikan antara lain :

- Diharapkan bagi Rumah Makan MIEMOMMIE untuk meningkatkan lagi kualitas di bidang pelayanan dengan selalu memberikan pendidikan dan pelatihan kepada karyawan, terutama karyawan yang langsung berhubungan dengan konsumen, yaitu bagian staf depan, mengenai cara pemberian pelayanan yang maksimal sehingga konsumen akan lebih puas.

- Rumah Makan MIEMOMMIE sebaiknya melakukan upaya pendekatan terhadap masyarakat, sehingga berbagai jasa yang ditawarkan dapat diterima oleh masyarakat.
- Diharapkan bagi Rumah Makan MIEMOMMIE mampu membagi waktu dengan efektif, maka dari itu diharapkan pihak manajemen lebih memperhatikan beban kerja tiap karyawan, agar mereka dapat menanggapi permintaan pelanggan dengan cepat dan tepat.