

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang didapat, maka penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut:

Pelayanan jasa yang dilakukan oleh RM.Warung Cepot berpengaruh terhadap loyalitas konsumen. Berdasarkan penelitian responden dapat dikatakan memiliki tingkat loyalitas yang tinggi, karena sebagian besar responden memilih untuk kembali datang ke RM.Warung Cepot, sehingga dengan demikian dari hasil penelitian yang dilakukan memperlihatkan adanya hubungan yang cukup erat antara kualitas jasa dengan loyalitas konsumen RM.Warung Cepot.

5.2. Saran

Setelah mengadakan penelitian, maka terdapat beberapa saran yang diberikan penulis yang mungkin dapat digunakan sebagai dasar pertimbangan dan masukan bagi RM.Warung Cepot yaitu :

1. RM.Warung Cepot Harus lebih meningkatkan kualitas jasa dalam :
 - *Understanding / knowing the customer*, pelatihan pelayan perlu ditingkatkan, agar pelayan dapat mengerti akan kebutuhan konsumen.
 - *Reliability*, pelatihan bagi pelayan sehingga pelayan dapat lebih diandalkan.
 - *Competence*, pelatihan bagi pelayan agar pelayan lebih terampil dan memperluas pengetahuan agar pelayan dapat melayani konsumen dengan lebih baik.

-
2. Sebaiknya RM.Warung Cepot tetap menjalin hubungan baik dengan para konsumennya.