BAB V
SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan penulis dalam bab sebelumnya, maka di dalam Bab V ini penulis akan membahas mengenai kesimpulan dan saran sebagai hasil akhir dari penelitian ini. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Layanan terhadap Loyalitas pelanggan di McDonald Istana Plaza Bandung. Uji instrumen yang digunakan adalah uji validitas dengan *Confirmatory Factor Analysis (CFA)* dan menggunakan uji reliabilitas dengan menggunakan koefisien dari Cronbach alpha (α) serta metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi sederhana dengan menggunakan software SPSS 19. Sampel yang diambil yaitu Mahasiswa di Universitas Kristen Maranatha sebanyak 200 responden yang pernah mengkonsumsi McDonald di Istana Plaza.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan *Kualitas Layanan* terhadap *Loyalitas Konsumen* sebesar 11.3 %, sedangkan sisanya sebesar 88.7 % di pengaruhi oleh faktor-faktor lain.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, penulisan dapat memberikan ide masukan-masukan bagi Restoran cepat saji McDonald, yaitu:

1. McDonald Istana Plaza Bandung terus meningkatkan kualitas pelayanan, karena kualitas pelayanan yang baik dapat menciptakan loyalitas konsumen dan menarik banyak konsumen.
2. Kebersihan fasilitas fisik restoran, seperti meja, kursi harus lebih ditingkatkan lagi agar konsumen merasa nyaman ketika berada didalam ruangan.
3. Kesediaan karyawan McDonald Istana Plaza Bandung dalam memberikan layanan yang cepat harus lebih ditingkatkan lagi agar konsumen merasa lebih nyaman ketika mendapat pelayanan.
4. Penyediaan lahar parkir yang lebih luas agar menciptakan kenyamanan bagi konsumen yang datang.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini masih jauh dari sempurna dan mempunyai banyak kekurangan, dan diharapkan dapat dilakukan perbaikan untuk penelitian selanjutnya. Adapun keterbatasan dalam penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini dilakukan dengan metode *survey* menggunakan kuesioner saja yang seharusnya bida juga dilakukan dengan wawancara
2. Sampel yang digunakan hanya mahasiswa Universitas Kristen Maranatha Bandung yang pernah mengkonsumsi McDonald saja, penelitian ini juga seharusnya dapat menggunakan dengan sampel yang lebih luas, seperti masyarakat kota Bandung yang pernah mengkonsumsi McDonald di Istana Plaza Bandung.