

BAB V

KESIMPULANDAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap terciptanya loyalitas pelanggan pada restoran Korea Mujigae di Kota Bandung maka penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut.

- Penelitian ini membuktikan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap terciptanya loyalitas pelanggan di restoran Korea Mujigae di Kota Bandung sebesar 30.4%, sedangkan sisanya 69,6% dipengaruhi oleh faktor lain.
- Model regresi ini dapat digunakan untuk memprediksi kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan atau bisa dikatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap terciptanya loyalitas pelanggan pada restoran Korea Mujigae di Kota Bandung, hal ini karena nilai $p \text{ value} < \alpha$ yaitu $0,000 < 0,05$.
- Dari hasil analisis regresi sederhana yang telah dilakukan pada penelitian ini, didapat persamaan regresi sebagai berikut : $Y = 8,002 + 0,828X$.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini telah dilakukan dengan sebaik-baiknya, tetapi masih memiliki keterbatasan dan kekurangan, diantaranya:

1. Peneliti tidak mengontrol kesungguhan tiap responden dalam mengisi angket, yaitu kejujuran responden dalam mengisi angket.
2. Penelitian ini melibatkan objek penelitian dalam jumlah terbatas, yakni sebesar 200 orang, sehingga hasilnya belum dapat digeneralisasikan pada kelompok objek dengan jumlah yang besar.
3. Penelitian ini terbatas pada waktu penelitian yang relatif singkat, sehingga dimungkinkan data kurang objektif.

5.3 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, saran yang dapat disampaikan yaitu:

- Bagi pengelola restoran Korea Mujigae di Kota Bandung agar mempertahankan layanan yang sudah baik, dan lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang sekitarnya masih kurang dapat menciptakan loyalitas pelanggan.
- Bagi penelitian selanjutnya diharapkan dapat memperluas objek penelitian sehingga dapat menghasilkan data yang lebih objektif.