

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Restoran Bakmi Golek telah melaksanakan dimensi-dimensi kualitas pelayanan dengan baik. Hal ini dapat terlihat dari jawaban para responden yang kebanyakan menyatakan cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Restoran Bakmi Golek, oleh karena itu pelanggan Restoran Bakmi Golek akan menjadi pelanggan yang loyal. Selain itu rata-rata jawaban responden pada deskripsi jawaban responden tiap dimensi yang rata-rata di atas 3.00, menunjukkan bahwa dimensi tersebut berada pada area dimana pelanggan merasa cukup puas hingga puas, tetapi hal ini belum dapat dikatakan bahwa para pelanggan tersebut akan menjadi pelanggan yang loyal terhadap Restoran Bakmi Golek .
2. Pada penelitian ini, penulis menyimpulkan terdapat beberapa subvariabel yang tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Sedangkan subvariabel *tangible* berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

3. Besarnya pengaruh dimensi - dimensi kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dari masing-masing dimensi yaitu: dimensi *reliability* sebesar 0.18, *responsiveness* sebesar -0.038, *assurance* sebesar 0.227, *emphaty* sebesar 0.096, dan *tangible* sebesar 0.504. Hubungan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pelanggan dari nilai koefisien korelasi tersebut digunakan analisis *adjusted R Square* sebesar 16.8% (0.168). Dari *adjusted R Square* yang sebesar 16.8% tersebut, penulis menyimpulkan bahwa pengaruh dimensi-dimensi kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan sangat kecil, sehingga terdapat pengaruh faktor lain yang sangat besar dalam mempengaruhi loyalitas pelanggan tersebut. Pengaruh lain tersebut misalnya adalah harga, kualitas rasa, dan lainnya.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka penulis mencoba untuk memberikan beberapa saran sebagai berikut :

1. Restoran Bakmi Golek sebaiknya semakin meningkatkan kualitas pelayanan. Baik dari segi kehandalan karyawan, respon karyawan terhadap masalah yang dihadapi oleh konsumen, dan lain-lain. Untuk dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan, akan lebih baik jika dilakukan seleksi yang lebih ketat dalam merekrut karyawan baru, memberikan pelatihan yang lebih intensif lagi terutama untuk para karyawan yang bertugas sebagai *waiter/waitress*, karena yang penulis amati selama penelitian para karyawan terutama *waiter/waitress* terkadang tidak mengucapkan salam atau menyapa pelanggan pada saat

pelanggan datang, hal ini sangat terlihat pada saat Restoran Bakmi Golek ini mulai dipenuhi pelanggan. Selain itu, pelatihan intensif ini diberikan dengan harapan bermanfaat untuk memperkecil kesalahan yang dapat terjadi saat melakukan pelayanan kepada pelanggan.

2. Untuk penelitian selanjutnya disarankan peneliti jika ingin menggunakan restoran ini dengan judul yang sama, dapat meneliti kembali restoran ini setelah dua tahun restoran ini berdiri sehingga dapat diteliti lebih dalam lagi dan dibandingkan apakah hasil dari penelitian yang ada masih sama atau tidak.

