

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Dari hasil analisa korelasi dapat dilihat bahwa terdapat pengaruh dari Kualitas Pelayanan (*SQREG*) terhadap Loyalitas Pelanggan (*LOYREG*)

##### **5.1.1 Kualitas Pelayanan**

Pelaksanaan kualitas pelayanan (*SQREG*) berjalan sangat baik terutama dengan adanya pelayanan yang cepat, mengutamakan kepuasan dan kesetiaan pada pelanggannya, suasana serta interior yang nyaman, halaman parkir cukup luas, kerapihan, kebersihan, serta keterampilan yang dimiliki oleh para karyawannya menjadi daya tarik tersendiri di dalam Rumah Makan Sunda Asli Cibiuk Bandung.

##### **5.1.2 Loyalitas Pelanggan**

Loyalitas pelanggan pada saat ini bisa dikatakan cukup baik, karena dalam sehari bisa mencapai 20 orang atau lebih, dan ketika sedang ramai mencapai 100 orang ,ditambah lagi dengan jumlah pelanggan yang datang dalam seminggu. Pelanggan yang datang tidak sebatas dari kota Bandung saja, melainkan juga dari kota Jakarta dan sekitarnya.

##### **5.1.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan**

Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan dan memberikan kontribusi yang nyata bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh

sebuah rumah makan atau penyedia jasa lainnya maka pelanggan akan merasa puas dan loyalitas pelanggan juga akan semakin meningkat, bisa dilihat dari jumlah pelanggan yang berdatangan dalam seminggu hingga minggu berikutnya lagi, khususnya pada Rumah Makan Sunda Asli Cibiuk Bandung dengan disediakannya promo kartu kredit serta diskon yang diberikan sudah mencukupi dan menarik minat para pelanggan baik pelanggan lama maupun juga yang baru.

## 5.2 Saran

Adapun saran-saran yang dianggap penting dan dapat menjadi bahan masukan yaitu

1. Rumah Makan Sunda Asli Cibiuk diharapkan dapat mempertahankan dan meningkatkan loyalitas pelanggan dengan selalu melakukan peningkatan dalam pelayanan yang telah berjalan dengan baik.
2. Rumah Makan Sunda Asli Cibiuk dapat memperbaiki kualitas pelayanan dan kemampuan para karyawannya yang dianggap masih kurang oleh pelanggan.
3. Sebaiknya pihak Rumah Makan mengawasi dan mengevaluasi kinerja para karyawannya agar selalu dapat melakukan peningkatan kualitas pelayanan dengan memberikan *training*(pelatihan) baik kepada karyawan lama maupun baru.