

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis adanya pengaruh *service quality* terhadap loyalitas konsumen. Hasil penelitian data disimpulkan bahwa terdapat pengaruh *service quality* terhadap loyalitas konsumen.

Dari hasil pengolahan data, terdapat pengaruh *service quality* terhadap loyalitas konsumen sebesar 11,8%, sedangkan sisanya sebesar 88,2% dipengaruhi oleh faktor lain misalnya citra merek, kualitas produk, kesadaran merek, dan sebagainya.

5.2. Keterbatasan Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menemukan beberapa keterbatasan, yaitu :

1. Penelitian ini hanya dilakukan kepada para mahasiswa Universitas Kristen Maranatha jurusan Manajemen yang pernah mengunjungi atau makan di KFC Cabang Surya Sumantri.
2. Penelitian ini hanya mengidentifikasi atau menguji *service quality* yang mempengaruhi loyalitas konsumen pada produk KFC Cabang Surya Sumantri.

5.3. Saran

Saran untuk penelitian selanjutnya adalah sebagai berikut :

1. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat diuji dengan menggunakan objek lain seperti McDonald's, Wendy's, Burger King, A&W, dan restoran cepat saji lainnya sehingga dapat menggambarkan lebih jelas besar pengaruh *service quality* terhadap loyalitas konsumen.

2. Penelitian selanjutnya diharapkan juga dapat mengidentifikasi faktor-faktor lainnya yang dapat mempengaruhi loyalitas konsumen misalnya : citra merek, *brand recognition*, *brand awareness*, *brand association*, *brand preference* dan sebagainya.

Saran bagi perusahaan adalah sebagai berikut :

1. Perusahaan harus bisa meningkatkan kualitas pelayanan agar konsumen merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Hal ini berhubungan juga dengan keramahan dan pengetahuan karyawan, maka dari itu, perusahaan harus dapat meningkatkan pengetahuan karyawannya.
2. Jika ada karyawan yang membuat konsumen merasa tidak puas atau terjadi kesalahan perhitungan, maka perusahaan harus dapat mengatasinya dengan menegur karyawan tersebut agar konsumen tidak kecewa dan dapat menciptakan loyalitas konsumen.

