

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dari hasil analisis dan pengujian yang telah dijelaskan sebelumnya dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

- Dilihat dari hasil penelitian, dapat dinyatakan Kualitas Layanan memiliki pengaruh positif pada Loyalitas Konsumen.
- Besar Nilai Adjusted R^2 menunjukkan pengaruh simultan antara kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan sebesar 38,0% dan sedangkan sisanya sebesar 62,0% dipengaruhi oleh faktor lain.

5.2 Implikasi Manajerial

Berdasarkan hasil penelitian yang menggunakan variabel kualitas layanan yang diukur melalui 5 dimensi kualitas layanan yaitu, bukti fisik (*tangibles*), empati (*emphaty*), reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), dan jaminan (*assurance*), telah diperoleh hasil yang signifikan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan di Sushi Tei Sukawangi Bandung.

Perusahaan diharuskan untuk memahami cara-cara untuk meningkatkan kualitas layanan perusahaan mereka sehingga dapat mendapatkan loyalitas dari para pelanggannya. Karena loyalitas merupakan asset yang sangat penting bagi kesuksesan perusahaan. Sushi Tei juga

diharuskan untuk dapat menekankan serta melakukan pemeliharaan dalam meningkatkan kualitas layanan mereka. Salah satunya dengan cara selalu menerapkan komunikasi yang baik diantara personil perusahaan, mulai dari pimpinan hingga karyawan. Dengan begitu perusahaan dapat terus menjaga dan meningkatkan kesinambungan hubungan antara perusahaan dan pelanggan.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan dalam penelitian ini antara lain :

1. Penelitian ini hanya mengukur tingkat loyalitas konsumen dari beberapa elemen dalam kualitas layanan
2. Penelitian ini hanya menggunakan sampel masyarakat sekitar Universitas Kristen Maranatha yang pernah berkunjung ke Sushi Tei.
3. Penelitian ini hanya menggunakan teknik pengumpulan data primer melalui kuesioner dan menggunakan teknik analisis datanya regresi sederhana.

5.4 Saran

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dipaparkan sebelumnya, diberikan beberapa saran sebagai berikut :

Bagi Perusahaan

1. Perusahaan diharapkan untuk lebih memahami dan juga meningkatkan kualitas pelayanan mereka dari berbagai faktor sehingga perusahaan akan lebih unggul dibandingkan dengan perusahaan lain nya dalam industri yang sejenis.
2. Perusahaan perlu menjalin komunikasi yang baik disetiap lini di perusahaan mereka agar dapat meningkatkan pelayanan mereka dalam setiap sisi.
3. Perusahaan juga diharapkan untuk dapat memberikan inovasi-inovasi baru bagi para konsumen nya agar dapat terus mempertahankan konsumen.

Bagi Akademisi

1. Diharapkan untuk penelitian yang akan datang dapat mengukur loyalitas konsumen dari faktor lain di luar kualitas layanan seperti bauran pemasaran.
2. Diharapkan untuk penelitian yang akan datang untuk memilih sampel yang lebih luas tidak hanya masyarakat sekitar Universitas Kristen Maranatha yang pernah berkunjung ke Sushi Tei seperti masyarakat daerah Bandung Raya.
3. Diharapkan untuk penelitian yang akan datang teknik pengumpulan data menggunakan metode lain seperti wawancara atau observasi dan teknik analisis datanya lebih diperdalam seperti regresi berganda.