

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis regresi sederhana mengenai “PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI PIZZA HUT ISTANA PLAZA BANDUNG,” penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut :

- Penulis mengambil data dengan menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada 100 responden mahasiswa/i Universitas Kristen Maranatha yang minimal sudah pernah 2 kali berkunjung untuk makan dan minum di Pizza Hut Istana Plaza Bandung.
- Penulis mengolah data dengan menggunakan SPSS 16.0 dan mendapatkan hasil:
  - Validitas akhir KMO =  $0,758 \geq 0,50$  yang berarti sampel yang digunakan cukup, indikator KL: 4; 5; 6; 8; 9; 10; 11; 12; 13 dan indikator LP: 1;2;3 dinyatakan valid. Factor loading akhir yang digunakan 0,491.
  - Reliability kualitas layanan dinyatakan reliabel dimana KL: 4; 5; 6; 8; 9; 10; 11; 12; 13, Cronbach alpha KL =  $0,827 \geq 0,6$  dan Cronbach Alpha if item Deleted KL  $0,818 \leq 0,827$ .

- Reliability loyalitas pelanggan dinyatakan reliabel dimana LP: 1;2;3, Cronbach alpha LP = 0,784  $\geq$  0,6 dan Cronbach Alpha if item Deleted LP 0,777  $\leq$  0,784.
- Berdasarkan hasil perhitungan regresi linear sederhana didapat hasil:
  - Pada tabel anova nilai sig = 0,000 < 0,05 maka dapat disimpulkan model regresi dapat digunakan.
  - Pada tabel coefficients nilai sig untuk kualitas layanan = 0,000 < 0,05 maka H1 diterima dan dapat disimpulkan terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan Pizza Hut Istana Plaza Bandung.
  - Pada tabel model summary R square = 0,148 sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan berpengaruh sebesar 14,8% terhadap loyalitas pelanggan, sedangkan sisanya 85,2% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dibahas oleh penulis, misalnya variabel produk, harga, lokasi, promosi dan *store atmosphere*.
  - Persamaan regresi yang didapat  

$$Y = a + bX \rightarrow Y = 1,768 + 0,547X$$
 Arti: Y = Loyalitas Pelanggan  
 X = Kualitas Layanan  
 a = 1,768  
 b = 0,547

## 5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang dilakukan penulis mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan di Pizza Hut Istana Plaza Bandung, maka penulis memberikan saran kepada:

- Peneliti selanjutnya agar dapat menambahkan faktor-faktor lain yang belum dibahas oleh penulis, seperti variabel produk, harga, lokasi, promosi dan *store atmosphere*. Peneliti selanjutnya juga diharapkan dapat menambah jumlah sampel dan memperluas populasi.
- Pihak restoran Pizza Hut Istana Plaza Bandung agar dapat terus meningkatkan kualitas layanannya dengan memberikan pelatihan-pelatihan yang rutin pada karyawannya agar cepat tanggap dalam menangani kebutuhan pelanggan, keluhan pelanggan, dan dapat selalu menyampaikan informasi yang *up to date*. Diharapkan pula pihak restoran dapat meningkatkan aspek-aspek lain di luar kualitas layanan, seperti produk, harga, promosi dan *store atmosphere*.

### **5.3 Batasan Penelitian**

Peneliti merasakan masih memiliki keterbatasan-keterbatasan, maka diharapkan dapat dilakukan untuk penelitian yang akan datang. Adapun keterbatasan dalam penelitian ini adalah :

1. Peneliti hanya mengambil sampel 100 saja, diharapkan untuk penelitian lebih lanjut jumlah sampel dapat ditambah.
2. Peneliti tidak menyebarkan kuesioner pada konsumen langsung di Pizza Istana Plaza Bandung, hanya mengambil sampel mahasiswa Universitas Kristen Maranatha yang minimal 2 kali pernah makan dan minum di Pizza Istana Plaza Bandung.