

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini akan dibahas mengenai kesimpulan dan saran. Kesimpulan dan sara yang akan diberikan diperoleh dari penelitian yang dilakukan. Kesimpulan pada penelitian ini akan menjawab tujuan penelitian dan saran yang diberikan ditujukan kepada objek yang diteliti.

V.1 Kesimpulan

Pada bagian ini akan dibahas mengenai kesimpulan yang didapatkan berdasarkan hasil penelitian.

1. Tingkat loyalitas di Restoran X cukup rendah berdasarkan hasil kuesioner yang disebarkan kepada konsumen Restoran X, didapatkan penilaian variabel loyalitas sebesar 3,24 dari 7.
2. Variabel yang mempengaruhi loyalitas pelanggan di Restoran X adalah *assurance*, *responsiveness*, *emphaty*, dan *tangible*.
3. Usulan perbaikan yang diberikan kepada Restoran X dapat dilihat pada Tabel IV.1 dan usulan yang diberikan berdasarkan variabel yang berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan serta atribut yang memiliki penilaian yang rendah di bawah 5.

V.2 Saran

Pada bagian ini akan diberikan saran berdasarkan penelitian yang telah dilakukan. Saran yang diberikan ditujukan untuk Restoran X dan untuk penelitian selanjutnya. Berikut merupakan saran yang diberikan.

1. Restoran X sebaiknya menerapkan usulan perbaikan yang telah diberikan agar tingkat loyalitas meningkat dan meningkatkan penghasilan di Restoran X.
2. Sebaiknya dilakukan penelitian lebih lanjut dengan variabel yang berbeda agar dapat diketahui variabel lain diluar penelitian yang dapat mempengaruhi loyalitas pada Restoran X.

DAFTAR PUSTAKA

- Atmodjo, M. W. (2005). *Restoran dengan segala permasalahannya*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Caurana, A. (2002). Service loyalty: The effects of service quality and the mediating role of customer satisfaction. *European journal of marketing*, 36(7/8), 811-828.
- Ghozali, I., & Fuad. (2008). *Structural Equation Modeling*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, J. (2005). *Customer Loyalty : Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan Edisi Revisi Dan Terbaru*. Jakarta: Erlangga.
- Hair, J.F., Hult, G. T., Ringle, G. T. & Sarstedt, M. (2017). *A Premier on PLS Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. Singapore: Sage Publication.
- Hox, J. J., & Bechger, T. M. (1998). An introduction to structural equation modeling. *Family Science Review*, 11, 354-373.
- Hurriyati, R. (2005). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Jamal, A. & Anastasiadou, K. (2009). Investigating the effect of service quality dimensions and expertise on loyalty. *European journal of marketing*. Vol. 43(3/4), 398-420.
- Keshavarz, Y., Jamshidi, D., & Bakhtazma, F. (2016). The influence of service quality on restaurants' customer loyalty. *Arabian Journal of Business and Management Review*, 6(4).
- Kitapci, O., Dortoyl, I. T., Yaman, Z. & Gulmez, M. (2013). The path from service quality dimensions to customer loyalty: An application on supermarket customer. *Management Research Review*, 36(3), 239-255.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Manajemen Pemasaran Buku Edisi 12*. Jakarta : Erlangga.
- Lovelock, Cristhoper, & Wright, L. (2007). *Manajemen Pemasaran Jasa, Alih bahasa Agus Widyanoro (Cetakan Kedua)*. Jakarta: PT Indeks.
- Marsyngm. (1999). *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Bogor : Ghalia.
- Movanita, A. M. K. (2018, 15 Juni). Sektor Makanan dan Minuman Berkontribusi

Terbanyak dalam Industri. *Kompas*. Diunduh dari <https://ekonomi.kompas.com>.

- Palit, H. C., Kristanti, M., Aysia, D. A. Y., & Priskila, A. (2016). The Effect of Service Quality and Customer Satisfaction on Customer Loyalty of Small Scale Indonesian Food Enterprises in Surabaya. *4th International Conference on Disciplines in Humanities and Social Sciences*, 32-37.
- Rusdarti. (2004). *Pengaruh Kualitas Layanan dan Nilai Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank BPB Jawa Tengah Cabang Semarang. Jurnal Bisnis Strategi*, Vol. 13, Juli, 54-65.
- Sekaran, U. (2006). *Metodologi Penelitian Untuk Binsis*. Jakarta : Salemba 4.
- Smith, R. E., & Wright, W. F. (2004). Determinants of Customer Loyalty and Financial Performance. *Journal of Management Accounting Research*, Vol. 16, 183.
- Stevens, P., Knutson, B., & Patton, M. (1995). Dineserv : A Tool for Measuring Service Quality in Restaurants. *Cornell University School of Hotel Administration*, 56-60.
- Suarthana. (2006). *Manajemen Perhotelan Edisi Kantor Depan*. Kuta Utara Mapindo.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan Kombinasi*. Bandung : Alfabeta
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta : Andi
- Widianto, S. (2015, 23 November). Bandung Ditetapkan Sebagai Destinasi Wisata Kuliner Indonesia. *Pikiran Rakyat*. Diunduh dari <https://www.pikiran-rakyat.com>.
- Yuliami, N. N., & Riyasa, P. (2007). *Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PDAM kota Denpasar* , 12(1), 9-28.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press