

BAB 5

Kesimpulan dan Saran

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian ini yang berjudul “**Pengaruh kepuasan atas *service quality* Terhadap Loyalitas Konsumen Rm. Indo Alam Sari Karawang**”, dibawah ini merupakan kesimpulan dari hasil penelitian ini yaitu:

5.1.1. Tingkat kepuasan atas *service quality* Rm. Indo Alam Sari

Nilai rata-rata dari kepuasan atas dimensi *service quality* adalah 2.47 yang dapat diartikan bahwa konsumen rumah makan indo alam sari Karawang merasa tidak puas terhadap *service quality* yang diberikan oleh perusahaan.

5.1.2. Loyalitas Konsumen Rm. Indo Alam Sari

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan oleh penulis ditemukan bahwa nilai rata-rata dari variabel loyalitas konsumen yaitu sebesar 2.30 yang dapat dikatakan bahwa konsumen tidak loyal terhadap Rm. Indo Alam Sari yang membuat mereka tidak ingin kembali lagi, tidak ingin merekomendasikan, tidak akan membeli produk lain yang ada di Rm. Indo Alam Sari, dan tidak menolak untuk menggunakan produk serupa yang ditawarkan oleh perusahaan lain.

5.1.3. Pengaruh Kepuasan atas *Service Quality* Terhadap Loyalitas Konsumen Rm. Indo Alam Sari

Hasil dari uji F didapati bahwa nilai dari X1 sampai X5 atau *tangible*, *empathy*, *reliability*, *assurance*, dan *responsiveness* dapat menjelaskan nilai dari variabel loyalitas konsumen atau dapat memprediksi loyalitas konsumen karena memiliki hasil sig yaitu sebesar 0.000 yang dimana lebih kecil dari 0.05 atau 5%. Hasil dari uji T (Parsial) variabel yang berpengaruh terhadap loyalitas konsumen Rm. Indo Alam Sari hanya kepuasan atas dimensi *assurance* dan *responsiveness*, untuk kepuasan atas dimensi *tangible*, *empathy*, dan *reliability* tidak berpengaruh terhadap loyalitas konsumen karena memiliki nilai sig lebih besar dari 0.05 atau 5%.

Nilai dari *Adjusted R Square* yang didapatkan yaitu sebesar 0.788 atau sebesar 78.8% yang berarti bahwa pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen sebesar 78.8% dan 21.2% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil dari penelitian yang sudah dilakukan penulis, didapati bahwa konsumen merasa tidak puas dengan *service quality* yang diberikan oleh Rm. Indo Alam Sari yang membuat loyalitas konsumen pun menjadi rendah. Hasil regresi yang telah dilakukan oleh penulis ditemukan bahwa yang memiliki pengaruh secara signifikan terhadap loyalitas konsumen yaitu variabel *assurance* dan *responsiveness*. Berdasarkan IPA (*Importance Performance Analysis*) variabel *assurance* dan juga *responsiveness* ini terletak pada kuadran I (*Concentrate Here – High Importance & Low Importance*) yang dimana kuadran I ini kinerja yang diberikan itu lebih rendah dibandingkan harapan yang membuat konsumen pun tidak puas terhadap hal – hal yang mereka anggap penting bagi mereka. Maka dari itu penulis ingin memberikan saran untuk di bagian *assurance* dan *responsiveness* dari Rm. Indo Alam Sari.

1. Saran untuk dimensi *assurance*

- Melakukan *training & development* untuk karyawan sesuai dengan standarisasi pelayanan yang ada di rumah makan indo alam sari yaitu memberi salam saat konsumen datang, langsung mendatangi mereka saat membutuhkan sesuatu, mengantarkan mereka ke meja yang masih kosong, memberikan peralatan makan yang sudah bersih, dan memberikan buku menu untuk mereka lihat agar dapat melakukan pesanan.
- Membagikan angket untuk konsumen agar menilai karyawan yang melayani mereka dan memberikan *reward* kepada karyawan yang kinerjanya baik agar mendapatkan motivasi yang lebih lagi.

2. Saran untuk dimensi *responsiveness*

- Menempatkan bel untuk ruangan makan *outdoor* agar konsumen lebih mudah dalam memanggil karyawan untuk meminta bantuan.
- Menempatkan karyawan dekat dengan meja konsumen agar mereka dapat lebih cepat dalam menanggapi panggilan dari konsumen.
- Memberlakukan *standard* dalam pengantaran pesanan konsumen yang diberikan waktu hanya 15 sampai 35 menit paling lama agar karyawan pun memiliki *standard* waktu dalam membuat pesanan dan mengantarkan pesanan.

- Memberikan arahan terhadap *supervisor* agar lebih memerhatikan kinerja karyawan saat memberikan pelayanan dan mengontrol karyawan agar tidak banyak berbicara dengan sesama karyawan diluar pekerjaan mereka.

DAFTAR PUSTAKA

- A.D, C. S. (2013). BAURAN PEMASARAN (MARKETING MIX) PENGARUHNYA TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA FRESH MART BAHU MALL MANADO. *Jurnal EMBA Vol. 1 No. 3*, 74.
- A.M, N. M. (2021). *Hubungan Persepsi Keamanan dan Kerahasiaan, Persepsi Kesiapan Teknologi Informasi, Persepsi Kemudahan Dengan Intensitas Perilaku Dalam Penggunaan E-Filling*. Yogyakarta: Universitas Sanata Dharma.
- Christianti, V. (2019). *Pengaruh Kepercayaan dan Komitmen Terhadap Kinerja Pemasok Biji Kopi: Studi Pada Kafe di Kota Bandung*. Bandung: Universitas Katolik Parahyangan.
- D. B., & A. B. (2018). *Validitas dan Reliabilitas Penelitian*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Damaraasry, D. A. (2017). *Analisis Pengaruh Persepsi Konsumen Pada Bauran Pemasaran Terhadap Niat Rekomendasi Konsumen SSA Travel dan Safari Suci di Kota Bandung*. Bandung: Universitas Katolik Parahyangan.
- Google. (2021, Juli 1). *RM Indo Alam Sari*. Retrieved from google.com: https://www.google.com/search?q=alamat+indo+alam+sari+karawang&rlz=1C1CHBF_enID841ID841&oq=alamat+&aqs=chrome.69i59j69i57j0i433j0i43315j0.1532j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8
- Hayati, R. (2021, Juni 16). *Pengertian Angket Penelitian, Jenis, dan Contohnya*. Retrieved from Penelitianilmiah.com: <https://penelitianilmiah.com/angket-penelitian/>
- Hayati, R. (2021, Juni 30). *Pengertian Regresi Linear Berganda, Cara Menghitung, dan Contohnya*. Retrieved from Penelitianilmiah.com: <https://penelitianilmiah.com/regresi-linier-berganda/>
- J. S., & S. S. (2013). Analisa Pengaruh Service Quality, Food Quality, dan Price Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Yung Ho Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra, Vol. 1, no. 2*, 6.
- Jimanto, R. B., & Kunto, Y. S. (2017). Pengaruh Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Pada Ritel Bioskop The Premiere Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra Vol. 2, No. 1*, 3.
- Kememparekraf. (2021, Mei 3). *Subsektor Ekonomi Kreatif/Kuliner*. Retrieved from <https://kememparekraf.go.id/layanan/Subsektor-Ekonomi-Kreatif/Kuliner>
- P. K., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. Edinburgh Gate: Pearson.
- Purbasari, D. M., & Purnamasari, D. L. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Pembelian Ulang. *Jurnal Inspirasi Bisnis dan Manajemen, Vol.2, No.1*, 46.
- Purnawijaya, F. M. (2019). Pengaruh Disiplin Kerja dan Fasilitas Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada Kedai 27 di Surabaya. *AGORA, Vol. 7, no. 1*, 3.

- Putri, D. (2019). *Pengaruh Market Selectivity, Market Timing dan Fund Longevity Terhadap Kinerja Reksa Dana Saham (Studi Pada 5 Reksa Dana Saham Terbaik 2018 Versi KONTAN)*. Bandung: Universitas Katolik Parahyangan.
- Putro, S. W., P. S., & Brahmana, S.E., M.A., R. K. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Vol.2, No.1*, 1.
- Setiawan, H. (2019). *Pengaruh Persepsi Service Quality Terhadap Niat Beli Ulang Konsumen Barberbos Mochammad Ramdhan*. Bandung: Universitas Katolik Parahyangan.
- Sutanto, J. A. (2008). Pengaruh Service Quality dan Perceived Value Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Apartemen di Kota Surabaya. *Majalah Ekonomi Vol.18, No.3*, 287.
- Syafnidawaty. (2021, Juni 24). *Apa Itu Populasi dan Sampel Dalam Penelitian*. Retrieved from Universitas Raharja: <https://raharja.ac.id/2020/11/04/apa-itu-populasi-dan-sampel-dalam-penelitian/>
- T. C., L. H., S. C., & Purwati, A. A. (2018). The Influence of Service Quality University Image on Student Satisfaction and Student Loyalty. *International Journal, Vol.26, no.5*, 1534.
- Tandijaya, T. N. (2018). Analisa Pengaruh Service Quality Terhadap Behavioral Intentions Dengan Perceived Value dan Costumer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening pada Pendidikan Tinggi. *Jurnal Manajemen Pemasaran Vol. 12 No.2*, 84 - 93.
- Telaumbanua, E. P. (2017). *Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Konsumen Pada Penderita Penyakit Thalassemia di Rumah Sakit Sentra Medika Cisalak Depok*. Bogor: Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan.
- Tjoanoto, M. T., & Kunto, S.Si., M.Sc., Y. S. (2013). Pengaruh Service Quality Terhadap Customer Satisfaction di Restoran Jade Imperial. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra, Vol. 1, no. 1*, 3.
- U. S., & R. B. (2016). *Research Methods for Business*. Chichester: Wiley.
- Wijanarko, C. D. (2019). *Pengaruh Kepuasan Atas General Interior Terhadap Niat Beli Ulang Konsumen Pada Kopi Duro di Bandung*. Bandung: Universitas Katolik Parahyangan.

