

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan Restoran Mie Gacoan Yogyakarta. Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel kualitas produk dan kepuasan pelanggan, berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan Restoran Mie Gacoan Yogyakarta. Sedangkan untuk variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Restoran Mie Gacoan Yogyakarta.
2. Hasil Koefisien Determinasi diperoleh nilai *adjusted R square* sebesar 0,541 (54,1%). Hal ini berarti bahwa 54,1% variabel dependen kepuasan pelanggan dijelaskan oleh variabel kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan. Sisanya sebesar 45,9% dijelaskan oleh factor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

B. SARAN

1. Variabel kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Sehingga Restoran Mie Gacoan Yogyakarta perlu memperhatikan faktor kualitas pelayanan khususnya kualitas produk seperti cita rasa menu, varian menu hingga *packaging*.
2. Variabel kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Sehingga Restoran Mie Gacoan Yogyakarta perlu memperhatikan faktor kepuasan pelanggan.
3. Berdasarkan hasil koefisien determinasi pada penelitian ini diperoleh nilai *adjusted R square* sebesar 0,541 (54,1%). Hal ini berarti bahwa 54,1% variabel dependen loyalitas pelanggan dijelaskan oleh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan. Maka disarankan bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian yang sama untuk menambahkan variabel lain, karena berdasarkan penelitian ini masih sebesar 45,9% kepuasan pelanggan dijelaskan variabel lain di luar penelitian ini.