

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan, Harga, dan Fasilitas berpengaruh secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Variabel Loyalitas. Hal ini membuktikan hipotesis awal dalam penelitian yang menyebutkan bahwa variabel independen memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel dependen. Variabel kualitas pelayanan, harga, dan fasilitas mempengaruhi loyalitas sebesar 65,1% dan sisanya 34,9% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif secara langsung terhadap loyalitas pelanggan, yang berarti bahwa dengan meningkatkan kualitas pelayanan maka loyalitas pelanggan akan meningkat.
2. Harga memiliki pengaruh positif secara langsung terhadap loyalitas pelanggan, yang berarti bahwa dengan penetaapan harga yang sesuai maka loyalitas pelanggan akan meningkat.
3. Fasilitas memiliki pengaruh positif secara langsung terhadap loyalitas pelanggan, yang berarti bahwa dengan meningkatkan fasilitas maka loyalitas pelanggan akan meningkat.

B. Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti mengemukakan beberapa saran sebagai berikut:

1. Kandang Ogut's diharapkan mampu terus memperhatikan dan menjaga kualitas pelayanan yang diberikan dalam upaya menciptakan loyalitas pelanggan. Kualitas layanan yang diberikan hendaknya mampu memenuhi harapan pelanggan yaitu dengan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, konsisten dalam menjaga kebersihan dan kerapian seluruh ruangan, serta memastikan perilaku karyawan dan penampilan karyawan saat melayani dalam keadaan baik.
2. Kandang Ogut's diharapkan konsisten dalam menetapkan harga yang sesuai dengan daya beli konsumen dan sesuai dengan produk yang ditawarkan. Harga yang ditetapkan hendaknya sebanding dengan kualitas makanan dan manfaat yang dirasakan pelanggan, untuk mewujudkan hal tersebut Kandang Ogut's harus menjaga kualitas dan konsistensi bahan baku untuk seluruh produk sehingga mampu membuat pelanggan menjadi loyal terhadap perusahaan.
3. Kandang Ogut's diharapkan mampu terus menghadirkan fasilitas-fasilitas pendukung yang mampu menciptakan loyalitas pelanggan. Fasilitas yang dihadirkan sebaiknya menyesuaikan kebutuhan dan keinginan konsumen. Kandang Ogut's diharapkan selalu menyediakan perlengkapan yang memadai berupa meja kursi yang nyaman bagi konsumen, keterjangkauan internet dan aliran listrik yang lebih luas, pentaan ruangan serta cahaya

yang sesuai, serta kebersihan dan kelayakan tempat ibadah, toilet, parkir, dll.

4. Bagi peneliti berikutnya diharapkan mampu mengobservasi dan mengeksplorasi lebih jauh berkaitan dengan permasalahan-permasalahan yang serupa dengan menambah variabel-variabel lain yang belum diteliti dalam penelitian ini.