BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bagian ini akan dipaparkan kesimpulan, saran dan implikasiyang diharapkan berguna bagi semua pihak yang berkepentingan sebagai bagian akhir dari penelitian yang telah dilakukan penulis. Kesimpulan ini didasarkan pada hasil analisis data yang telah dilakukan dan akan menjawab permasalahan yang telah dirumuskan sebelumnya sesuai dengan tujuan penelitian ini. Selain kesimpulan akan disertakan saran-saran yang diharapkan berguna bagi semua pihak yang berkepentingan.

5.1. Kesimpulan

Ada beberapa kesimpulan pada penelitian ini, yang berasal dari hasil analisis data. Hasil penelitian tersebut adalah sebagai berikut :

1. Berdasarkan analisis karakteristik responden kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan Restoran Cepat Saji Lokal Yogyakarta, mayoritas adalah perempuan dengan presentase 56,5%, mayoritas berumur 21-30 tahun sebesar 85%, memiliki uang saku per bulan sebesar Rp. 1.100.000,- Rp. 2000.000,- sebanyak 62% dan Pekerjaan Orang Tua sebagai PNS/POLRI/ABRI sebanyak 37%.
2. Berdasarkan analisis deskriptif variabel, variabel kualitas pelayanan yang dirasakan memiliki skor rata-rata sebesar 3.49%, artinya kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak restoran adalah baik. Variabel kualitas produk yang dirasakan memiliki skor rata-rata total sebesar 3,50%, artinya responden memberikan penilaian yang baik terhadap kualitas produk yang disajikan oleh pihak restoran. Kewajaran harga yang dirasakan memiliki

skor rata-rata total sebesar 3,63%, artinya responden memberikan penilaian yang baik dan harga yang ditetapkan oleh restoran untuk masing-masing produknya dirasa terjangkau untuk semua kalangan. Sedangkan variabel kepuasan pelanggan memiliki skor rata-rata total sebesar 3,58%, artinya pelanggan merasa puas terhadap kualitas pelayanan dan kualitas produk yang telah diberikan oleh Restoran Cepat Saji Lokal Yogyakarta serta pelanggan merasa puas dengan harga yang telah ditetapkan. Terakhir adalah variabel loyalitas pelanggan memiliki skor rata-rata total sebesar 3.52%, artinya pelanggan mempunyai sikap loyal terhadap Restoran Cepat Saji Lokal Yogyakarta.

3. Dalam penelitian ini terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan yang dirasakan terhadap kepuasan pelanggan. Uji signifikansi terbukti dengan diperolehnya koefisien standardized sebesar 0.284 dan probabilitas sebesar 0.003<0.05 yang berarti signifikan pada taraf signifikansi 5%. Hal ini berarti bahwa semakin baik kualitas pelayanan maka kepuasan pelanggan akan semakin meningkat.
4. Dalam penelitian ini terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan yang dirasakan terhadap loyalitas pelanggan. Uji signifikansi terbukti dengan diperolehnya koefisien standardized sebesar 0.219 dan probabilitas sebesar 0.033<0.05 artinya signifikan pada taraf signifikansi 5%. Hal ini berarti bahwa semakin baik kualitas pelayanan maka loyalitas pelanggan akan semakin meningkat.
5. Dalam penelitian ini terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas produk yang dirasakan terhadap kepuasan pelanggan. Uji signifikansi

terbukti dengan diperolehnya koefisien standardized sebesar 0.353 dan probabilitas sebesar 0.000<0.05, yang berarti signifikan pada taraf signifikansi 5%. Hal ini berarti bahwa semakin baik kualitas produk yang disajikan oleh pihak restoran maka kepuasan pelanggan akan semakin meningkat.

6. Dalam penelitian ini terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas produk yang dirasakan terhadap loyalitas pelanggan. Uji signifikansi terbukti dengan diperolehnya koefisien standardized sebesar 0.285 dan probabilitas sebesar 0.015<0.05, yang berarti signifikan pada taraf signifikansi 5%. Hal ini berarti menunjukkan semakin baik kualitas produk yang disajikan oleh pihak restoran maka loyalitas pelanggan akan semakin meningkat.
7. Dalam penelitian ini terdapat pengaruh positif dan signifikan kewajaran harga yang dirasakan terhadap kepuasan pelanggan. Uji signifikansi terbukti dengan diperolehnya koefisien standardized sebesar 0.343 dan probabilitas sebesar 0.000<0.05, yang berarti signifikan pada taraf signifikansi 5%. Hal ini berarti bahwa semakin diterima harga yang telah ditetapkan maka kepuasan pelanggan semakin meningkat.
8. Dalam penelitian ini terdapat pengaruh positif dan signifikan kewajaran harga yang dirasakan terhadapa loyalitas pelanggan. Uji signifikansi terbukti dengan diperolehnya koefisien standardized sebesar 0.206 dan probabilitas sebesar 0.035<0.05, yang berarti signifikan pada taraf signfikansi 5%. Hal ini berarti bahwa semakin diterima harga yang telah ditetapkan maka loyalitas pelanggan semakin meningkat.

9. Dalam penelitian ini terdapat pengaruh positif dan signifikan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. Uji signigikansi terbukti dengan diperolehnya koefisien standardized sebesar 0.271 dan probabilitas sebesar 0.043<0.05, yang berarti signifikan pada taraf signifikansi 5%. Hal ini berarti semakin meningkat kepuasan pelanggan maka loyalitas pelanggan akan semakin meningkat pada Restoran Cepat Saji Lokal Yogyakarta.

5.2. Saran

Berikut ini adalah beberapa saran yang diberikan :

a. Bagi pihak Restoran Cepat Saji Lokal Yogyakarta sebaiknya memperbaiki kualitas pelayanan yang diberikan kepada para konsumen. Meningkatkan pelayanan pada restoran dapat mempertahankan *perceived service quality* dan kepuasan pelanggan yang sudah ada seperti saat ini. Meskipun sebagian besar pelanggan menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan Restoran Cepat Saji Lokal Yogyakarta sudah baik, namun pihak manajemen sedapat mungkin harus berusaha untuk meningkatkan lagi kinerja pelayanan yang telah dicapai agar dapat memenuhi kinerja pelayanan maksimal yang diinginkan konsumen. Terutama dalam hal kecepatan waktu karyawan pada saat menghantarkan pesanan untuk pelanggan. Bagi pihak resoran ini bisa dijadikan evaluasi, agar lebih cepat dalam mengahantarkan pesanan sehingga konsumen tidak perlu menunggu terlalu lama. Hal ini bisa saja dilakukan dengan penambahan karyawan, ataupun kesiapan dari bahan baku yang akan diolah agar

lebih diperbanyak lagi, sehingga nantinya tidak membuang banyak waktu dan lebih efektif.

b. Untuk mempertahankan kepuasan pelanggan tersebut, pihak restoran juga harus memperhatikan kualitas dari produk yang disajikan terutama dalam kehigienisan menu makanan. Kebersihan dari menu makanan ini akan berdampak secara langsung terhadap kepuasan konsumen, mereka akan langsung menilai bagaimana kualitas produk tersebut berdasarkan menu yang telah disajikan. Untuk itu sebaiknya pihak restoran selalu melakukan pengecekan ulang terhadap kualitas produk yang akan disajikan nantinya, dari pengecekan tersebut, pihak restoran dapat mensortir bahan-bahan yang tidak memenuhi standar yang baik dan sebaiknya tidak digunakan. Selain itu dapat memperbaiki kebersihan tempat atau wadah dari menu lauk/makanan sebelum diolah, sebaiknya ditutup tirai agar lalat tidak menghinggapi makanan tersebut dan terjaga kebersihannya. Sehingga kualitas akan produk yang disajikan oleh Restoran Cepat Saji Lokal Yogyakarta lebih terjaga kebersiha.

c. Melakukan pengevaluasian secara intensif terhadap pelayanan ataupun produk yang tidak memuaskan dan ikut melibatkan konsumen lewat saran-sarannya dalam hal peningkatan kualitas pelayanan dan kualitas produk. Hal ini dikarenakan semua konsumen yang berkunjung dan membeli di Restoran Cepat Saji Lokal Yogyakarta berhak untuk mendapatkan kepuasan dan kenyamanan maksimal.

d. Untuk mempertahankan pelanggan yang sudah ada agar tetap loyal dan dapat menarik pelanggan baru maka pihak restoran dapat melakukannya dengan cara :

- Menawarkan produk dengan harga yang bersaing dengan restoran lainnya. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan kewajaran harga berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan baik secara langsung maupun melalui kepuasan, sehingga pihak restoran diharapkan dapat menjaga kestabilan harga yang telah ditetapkan karena selama ini harga yang ditawarkan dapat diterima dengan baik oleh para konsumen. Meskipun sebenarnya pelanggan merasa setuju dengan harga yang telah ditetapkan oleh pihak restoran untuk masing-masing produknya, untuk itu sebaiknya pihak restoran mempertahankan hal tersebut. Karena harga merupakan suatu hal yang sangat sensitif menyangkut kepuasan dan loyalitas pelanggan, terlebih bagi konsumen yang selalu menjadikan harga sebagai faktor utama dalam keputusan pembelian.
- Memberikan pelayanan yang memuaskan bagi para pelanggannya. Hal ini bisa dimulai dari kesiapan atau pun ketanggapan dari karyawan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, memperbaiki kecepatan waktu dalam mengahantar pesanan kepada pelanggan, dan selalu

menjaga kebersihan serta kenyamanan Restoran Cepat Saji Lokal Yogyakarta.

- Selalu memberikan variasi produk terbaru, sehingga pelanggan tidak merasa bosan terhadap produk yang telah disajikan sebelumnya dan hal ini bisa dijadikan sebagai keunggulan untuk bersaing.

5.3. Keterbatasan Penelitian

Keterbtasan penelitian ini mungkin terjadi selama pengumpulan data dan analisis data, karena sampel yang dipakai sangat terbatas yaitu hanya mahasiswa yang berdomisili di Yogyakarta. Sehingga hasil analisis datanya tidak bisa untuk menggambarkan populasi secara umum. Artinya, hasil ini tidak bisa dijadikan acuan ketika melakukan studi di daerah lain.