

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **V.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan di bab sebelumnya, mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan, maka dapat disimpulkan bahwa, kualitas pelayanan KFC berpengaruh secara tidak langsung terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pada mahasiswa UPN “Veteran” Jakarta, hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yg dilakukan Dwi Aryani & Febrina Rosinta 2010.

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh John Hendra Istianto yang menyatakan kualitas layanan memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan, maka dari itu pebisnis yang melakukan bisnis makanan yang bersifat hybrid harus memerhatikan kualitas pelayanan sebagai landasan agar terbentuknya kepuasan pelanggan serta loyalitas pelanggan.

Dalam penelitian ini masih memiliki banyak kekurangan seperti ruang lingkup yang kecil serta jumlah responden yang masih sedikit.

#### **V.2 Saran**

Saran yang diberikan untuk menjadi masukan bagi rumah makan cepat saji KFC adalah :

Untuk restoran cepat saji yang perlu diperhatikan adalah kualitas layanan yang salah satunya meliputi ketanggapan dalam melayani, fasilitas ya baik, dan keramahan dari pelayanan sendiri. Hal ini karena hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan mempunyai pengaruh yang baik terhadap kepuasan pelanggan maupun loyalitas pelanggan.

perlu memberikan pelatihan kepada karyawan dalam meningkatkan kualitas jasanya Mencermati upaya pemenuhan layanan dari segi ketepatan waktu dalam melayani pelanggan untuk dapat mewujudkan mutu layanan yang berkualitas. Segera meningkatkan layanan terutama mengenai masalah kecepatan penanganan keluhan, misalnya melalui pembagian kuesioner

kepada pelanggan agar dapat mengetahui secara pasti kekurangan kekurangan yang dirasakan pelanggan.

Untuk penelitian selanjutnya dengan pembahasan yang sama sebaiknya diharapkan dapat memperluas sampel di beberapa wilayah.

