

BAB V

PENUTUP

V.1 Kesimpulan

Setelah melakukan serangkaian penelitian dan pengujian hipotesis pada Kualitas Layanan dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan McDonald's Cinere Kota Depok, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut :

- a. Pengujian secara parsial pada variabel Kualitas Layanan dan Kualitas Produk adalah kualitas layanan tidak berpengaruh positif namun signifikan terhadap Loyalitas pelanggan sedangkan kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.
- b. Pengujian secara bersama-sama (Simultan) pada variabel Kualitas Layanan dan Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan.
- c. Hasil penelitian menunjukkan bahwa loyalitas pelanggan di restoran McDonlad's cinere, kota depok dipengaruhi oleh kualitas produk sedangkan loyalitas pelanggan McDonlad's cinere, kota depok sementara ini tidak dipengaruhi oleh kualitas layanan.

V.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diteliti pada McDonald's Cinere kota Depok, maka peneliti dapat memberikan saran yang dapat memperbaiki kinerja McDonald's Cinere kota Depok dalam hal kualitas layanan dan kualitas produk untuk menciptakan loyalitas pelanggan yaitu :

- a. Sebaiknya restoran McDonald's cinere kota depok lebih berinovasi dalam kualitas layanan terhadap pelanggan dan meningkatkan layanan yang cepat ,kerapihan dalam cara karyawan berpakaian, ramah dan sabar dalam melayani pelanggan agar pelanggan lebih loyal lagi terhadap restoran.
- b. Apabila kualitas produk semakin baik maka loyalitas pelanggan akan timbul dan meningkat, begitu pula sebaliknya. Untuk meningkatkan

kualitas produk misalnya dengan meningkatkan lagi inovasi produk yang sudah ada ataupun belum ada, dengan memberikan varian - varian produk yang bervariasi dan juga rasa makanan dan minuman di McDonald's yang bervariasi.

- c. McDonald's Cinere, Depok harus bisa mengabungkan Kualitas Produk dan Kualitas Layanan untuk menciptakan Loyalitas Pelanggan untuk memberikan rasa loyal akan produk dan layanan yang telah diberikan agar pelanggan datang lagi lain waktu.

