

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **V.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil dari serangkaian penelitian serta uji hipotesis melalui analisis jalur pada pembahasan bab sebelumnya mengenai Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Warung Pasta di Kemang Jakarta Selatan, maka penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa:

- a. Kualitas layanan berpengaruh langsung dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Karena kualitas layanan yang diberikan oleh Warung Pasta sudah diterapkan dengan baik, maka hipotesis dalam penelitian ini terbukti.
- b. Kualitas layanan berpengaruh langsung dan signifikan terhadap loyalitas konsumen. Karena Warung Pasta mampu memberikan kualitas layanan dengan baik sehingga konsumen melakukan pembelian berulang, maka hipotesis dalam penelitian ini terbukti.
- c. Kepuasan konsumen berpengaruh langsung dan signifikan terhadap loyalitas konsumen. Karena untuk mengoptimalkan loyalitas konsumen maka konsumen harus merasakan kepuasan, apabila semakin tinggi tingkat kepuasan konsumen maka akan mendorong terciptanya loyalitas konsumen, maka hipotesis dalam penelitian ini terbukti.
- d. Dari hasil penelitian ini hasil yang diperoleh sejalan dengan hipotesis yang dibuat didalam penelitian, secara empiris data mendukung. Akan tetapi pengaruh tidak langsung lebih kecil daripada koefisien pengaruh langsung. Maka dapat disimpulkan bahwa pengaruh yang dominan adalah pengaruh langsung yaitu kualitas layanan dapat secara langsung mempengaruhi loyalitas konsumen tanpa harus melalui kepuasan konsumen. Artinya untuk membuat konsumen loyal terhadap restoran tidak harus merasakan kepuasan terlebih dahulu, karena kepuasan konsumen di dapat pada citra rasa makanan, sehingga dengan

memberikan kualitas layanan yang terbaik konsumen dapat langsung loyal terhadap restoran Warung Pasta tersebut.

## V.2 Saran

Sesuai dengan hasil penelitian, maka saran yang diberikan untuk dijadikan masukan bagi Warung Pasta di Kemang Jakarta Selatan yaitu restoran perlu memperhatikan kepuasan dan loyalitas terhadap konsumennya. Salah satunya dengan meningkatkan kinerja yang terdapat pada aspek kualitas layanan dan kepuasan konsumen.

Selain itu, restoran harus mampu membuat suatu strategi untuk menjadikan konsumen loyal agar konsumen tidak berpaling ke pesaing dengan cara memberikan promosi, potongan harga serta memanfaatkan sosial media yang sedang mewabah dikalangan masyarakat khususnya kalangan muda. Disamping itu juga Warung Pasta harus memperhatikan tingkat kepuasan konsumen, dimana loyal untuk bisnis restoran yang diperlukan salah satunya adalah cita rasa makanan serta aneka variasi hidangan. Jika konsumen puas, maka dapat mendorong terjadinya peningkatan loyalitas konsumen yang akan menciptakan sebuah perusahaan baik dimata para konsumen.

Dan dengan adanya beberapa keterbatasan dalam penelitian ini, diharapkan kepada peneliti lain untuk mengadakan penelitian sejenis lebih lanjut dengan penelitian yang lebih luas, sehingga dapat ditemukan hasil yang lebih optimal.