

BAB 5

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

berdasarkan analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan menggunakan alat analisis PLS (*Partial Least Square*) mengenai Retensi Pelanggan (studi pada Kedai Nakoyaki di Bintaro), maka dapat dibuat kesimpulan sebagai berikut:

- a) Hasil penelitian ini menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap retensi pelanggan secara langsung. Artinya kualitas pelayanan belum mampu memberikan pengaruh terhadap retensi pelanggan secara langsung. Hal ini tidak sejalan dengan hipotesis yang telah dibuat sebelumnya, sehingga hipotesis ditolak.
- b) Hasil penelitian ini menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap retensi pelanggan melalui kepuasan pelanggan. Artinya kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pihak Kedai Nakoyaki dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Hasil dari analisis tersebut juga dapat disimpulkan bahwa hipotesis sesuai dengan hasil penelitian, sehingga hipotesis tersebut diterima.
- c) Hasil penelitian ini menyatakan bahwa secara langsung variabel hubungan pemasaran berpengaruh terhadap retensi pelanggan. Artinya hubungan pemasar dapat mempengaruhi retensi pelanggan secara langsung. Hal ini sejalan dengan hipotesis yang ada sehingga hipotesis diterima.
- d) Hasil penelitian ini menyatakan bahwa secara tidak langsung variabel hubungan pemasaran tidak berpengaruh terhadap retensi pelanggan. Artinya hubungan pemasaran tidak dapat mempengaruhi retensi pelanggan secara tidak langsung. Dari hasil analisis tersebut juga dapat disimpulkan bahwa hipotesis ditolak.

- e) Hasil penelitian ini menyatakan bahwa variabel suasana restoran tidak berpengaruh terhadap retensi pelanggan. Artinya variabel suasana restoran belum mampu memberikan kontribusinya kepada retensi pelanggan secara langsung. Hal ini tidak sejalan dengan hipotesis yang ada sehingga hipotesis ditolak.
- f) Hasil penelitian ini menyatakan bahwa variabel suasana restoran berpengaruh terhadap retensi pelanggan melalui kepuasan pelanggan. Artinya variabel suasana restoran mampu untuk mempengaruhi retensi pelanggan secara langsung. Hal ini sejalan dengan hipotesis yang ada sehingga hipotesis diterima.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka saran yang dapat diberikan peneliti kepada pihak Kedai Nakoyaki adalah sebagai berikut:

- a) Pihak Kedai Nakoyaki harus meningkatkan kepuasan pelanggan, suasana restoran, dan kualitas pelayanan agar dapat mempertahankan bisnisnya dan dapat meningkatkan penjualan.
- b) Pihak Kedai Nakoyaki harus lebih berfokus meningkatkan kualitas pelayanan agar pelanggan lebih merasa puas yang pada akhirnya pelaku usaha dapat mempertahankan kesetiaan para pelanggannya.