

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan melalui analisis *Partial Least Square* (PLS) mengenai Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Pelanggan Domino's Pizza Pamulang Barat, maka dapat ditarik suatu kesimpulan sebagai berikut:

- a. Kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini berarti dengan menjaga dan meningkatkan kualitas produk yang dimiliki maka konsumen akan menjadi loyal.
- b. Kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini berarti pelayanan di dalam Domino's Pizza harus terus ditingkatkan agar konsumen mendapatkan manfaatnya dan akan menjadi konsumen yang loyal.
- c. Kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan. Hal ini artinya kualitas produk yang diberikan dapat dirasakan oleh konsumen dan memberi rasa puas sehingga tumbuh loyalitas terhadap Domino's Pizza.
- d. Kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan. Hal ini artinya konsumen tidak merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan sehingga tidak menumbuhkan loyalitas terhadap Domino's Pizza.
- e. Kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Dapat dikatakan bahwa setelah konsumen merasa puas maka konsumen akan menjadi pelanggan yang loyal.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini telah dibuat sesuai dengan prosedur yang diterapkan, namun masih terdapat beberapa keterbatasan yang membatasi penelitian ini, antara lain:

- a. Penelitian ini hanya menggunakan 75 kuesioner yang dibagikan kepada 75 responden sehingga hasil kesimpulan yang dapat diambil hanya berdasarkan pada data yang dikumpulkan melalui kuesioner.
- b. Responden dalam penelitian ini hanya mengambil responden yang merupakan konsumen Domino's Pizza sehingga hasil dari penelitian ini tidak dapat digeneralisasi untuk loyalitas restoran cepat saji selain Domino's Pizza.
- c. Jumlah variabel yang digunakan hanya mencakup kualitas produk, kualitas pelayanan, kepuasan dan loyalitas.

5.3 Saran

Berdasarkan uraian kesimpulan di atas, maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut:

- a. Domino's Pizza agar tetap mempertahankan kualitas produk yang dimilikinya karena kualitas produk adalah faktor utama yang dapat membuat konsumen merasa puas dan secara tidak langsung mempromosikan produk Domino's Pizza dengan membicarakan kepada orang-orang sekitarnya sehingga dapat menarik pelanggan baru untuk membeli produk Domino's Pizza, selain konsumen yang merasa puas lalu akan menjadi konsumen yang loyal manfaat lainnya adalah dapat meningkatkan penjualan. Domino's Pizza.
- b. Kepuasan sangat mempengaruhi kelayakitan atau ketidakloyalitan konsumen terhadap pilihannya kepada Domino's Pizza saat akan membeli produk pizza. Untuk menciptakan kepuasan dibutuhkan berbagai aspek mumpuni seperti halnya dalam penelitian ini adalah kualitas produk yang baik, sehingga sangat penting untuk Domino's Pizza mempertahankan kepuasan konsumen dengan terus meningkatkan kualitas aspek pendukung sehingga konsumen akan menjadi konsumen dengan tingkat loyalitas yang tinggi.

- c. Peneliti selanjutnya untuk mengembangkan kembali penelitian dengan mengambil sampel di daerah yang berbeda, dengan jumlah sampel yang berbeda dan variabel-variabel bebas lainnya yang lebih bervariasi untuk mengetahui faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan sehingga pelanggan menjadi loyal secara lebih mendalam untuk menambahkan kesempurnaan penelitian dalam bidang loyalitas pelanggan pada Domino's Pizza.



