

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan beserta teori dan konsep yang mendukung mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui mediasi Kepercayaan Pelanggan (survey pada konsumen di Restoran Liwet Asep Stroberi Lembang), maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan tanggapan responden mengenai Kualitas Pelayanan pada Restoran Liwet Asep Stroberi Lembang secara keseluruhan tergolong sangat baik. Artinya konsumen Restoran Liwet Asep Stroberi Lembang merasa Kualitas Pelayanan mempengaruhi secara positif terhadap Loyalitas Pelanggan. Persentase tertinggi terdapat pada indikator *Tangible* sedangkan yang terendah terdapat pada indikator *Responsiveness*. Hal ini dikarenakan oleh keterbatasan dalam kecepatan layanan, perhatian yang kurang cepat terhadap kebutuhan pelanggan, atau kurangnya proaktif dalam menangani situasi tertentu.
2. Berdasarkan tanggapan responden mengenai Kepercayaan Pelanggan pada Restoran Liwet Asep Stroberi Lembang secara keseluruhan tergolong sangat baik. Artinya konsumen Restoran Liwet Asep Stroberi Lembang merasa Kepercayaan Pelanggan mempengaruhi secara positif terhadap Loyalitas Pelanggan. Persentase tertinggi terdapat pada indikator *Integrity* sedangkan yang terendah terdapat pada indikator *Competence*. Hal ini

dikarenakan kurangnya keterampilan spesifik, pengalaman, atau pelatihan yang memadai di antara staf, yang dapat mempengaruhi kepercayaan pelanggan terhadap kemampuan restoran dalam memberikan layanan yang berkualitas dan memenuhi ekspektasi mereka.

3. Berdasarkan tanggapan responden mengenai Loyalitas Pelanggan pada Restoran Liwet Asep Stroberi Lembang secara keseluruhan tergolong baik. Artinya konsumen Restoran Liwet Asep Stroberi Lembang memiliki rasa loyal terhadap restoran tersebut. Persentase tertinggi terdapat pada indikator Memberikan Referensi Kepada Orang Lain sedangkan yang terendah terdapat pada indikator Penolakan Terhadap Produk Pesaing. Hal ini dikarenakan oleh faktor-faktor seperti variasi dalam penawaran dari pesaing, kesadaran tentang alternatif yang tersedia, atau ketidakpastian mengenai nilai tambah yang ditawarkan oleh restoran dibandingkan dengan pesaing.
4. Dari hasil analisis verifikatif dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan.
5. Dari hasil analisis verifikatif dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepercayaan Pelanggan.
6. Dari hasil analisis verifikatif dapat disimpulkan bahwa variabel Kepercayaan Pelanggan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan.

7. Berdasarkan analisis verifikatif, Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepercayaan Pelanggan pada Restoran Liwet Asep Stroberi Lembang.

5.2 Saran

Terdapat beberapa saran yang perlu dipertimbangkan dalam penelitian tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui mediasi Kepercayaan Pelanggan (survey pada konsumen di Restoran Liwet Asep Stroberi Lembang), yaitu sebagai berikut:

1. Berdasarkan tanggapan responden mengenai Kualitas Pelayanan pada Restoran Liwet Asep Stroberi Lembang, disarankan untuk meningkatkan responsiveness pelayanan bisa memberikan pelatihan intensif kepada staf mengenai keterampilan layanan pelanggan, termasuk cara merespons permintaan dan keluhan dengan cepat dan efektif. Selain itu, menambah jumlah staf pada jam-jam sibuk dapat membantu mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan kualitas pelayanan.
2. Berdasarkan tanggapan responden mengenai Kepercayaan Pelanggan pada Restoran Liwet Asep Stroberi Lembang, disarankan untuk meningkatkan *competence* yang dimiliki restoran melalui pemberian pelatihan yang mendalam kepada staf mengenai keterampilan teknis dan pengetahuan produk untuk memastikan bahwa mereka memiliki kompetensi yang diperlukan dalam menyajikan makanan dan minuman dengan kualitas terbaik. Bisa juga dengan memastikan bahwa staf tetap update dengan tren industri dan teknik terbaru melalui pelatihan berkelanjutan dan partisipasi

dalam seminar atau workshop. Selain itu, dengan cara mengimplementasikan standar operasional yang jelas dan memastikan bahwa semua prosedur diikuti dengan konsisten

3. Berdasarkan tanggapan responden mengenai Loyalitas Pelanggan pada Restoran Liwet Asep Stroberi Lembang, disarankan untuk meningkatkan penolakan terhadap produk pesaing melalui fokus pada keunggulan kompetitif restoran dengan menawarkan produk dan layanan yang unik dan berkualitas tinggi, yang sulit ditandingi oleh pesaing. Dapat juga dengan menjaga konsistensi dalam kualitas pelayanan dan produk untuk memastikan pengalaman pelanggan yang memuaskan setiap kali mereka berkunjung.
4. Untuk peneliti selanjutnya, disarankan agar melakukan penelitian yang lebih mendalam mengenai pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan melalui mediasi Kepercayaan Pelanggan. Dengan demikian, penelitian tentang variabel-variabel ini akan menjadi lebih komprehensif dan dapat mengisi kekurangan atau celah yang ada dalam penelitian sebelumnya.