BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan bab IV mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap loyalitas pelanggan di Restoran Sari Rasa Sambel Hejo Cabang Jl. Natuna No.29 Bandung, maka penulis membuat kesimpulan sebagai berikut:

1. Tanggapan konsumen tentang kualitas pelayanan restoran Sari Rasa Sambel Hejo Cabang Jl. Natuna No.29 Bandung sudah dinilai baik (rata-rata 80,5%). Indikator yang paling tidak sesuai menurut konsumen adalah pada dimensi Assurance yaitu kemampuan karyawan dalam melayani konsumen.
2. Tanggapan konsumen tentang citra perusahaan restoran Sari Rasa Sambel Hejo Cabang Jl. Natuna No.29 Bandung sudah dinilai baik (rata-rata 76,55%). Indikator yang paling tidak sesuai menurut konsumen adalah pada kurang terkenalnya Restoran Sari Rasa Sambel Hejo Cabang Jl. Natuna No. 29 Bandung .
3. Tanggapan konsumen tentang loyalitas konsumen di restoran Sari Rasa Sambel Hejo Cabang Jl. Natuna No.29 Bandung sudah dinilai baik (rata-rata 77,8%). Indikator yang paling tidak sesuai menurut konsumen adalah

pada kurangnya rekomendasi konsumen yang berkunjung ke Restoran Sari Rasa Sambel Hejo Cabang Jl. Natuna No. 29 Bandung .

4. Secara simultan terdapat pengaruh tinggi serta kuat dan signifikan antara kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap loyalitas konsumen dengan besar pengaruh sebesar 55,1% dan sisanya sebesar 54,9% merupakan variabel lain yang tidak diteliti. Secara parsial yang memiliki pengaruh secara signifikan terhadap loyalitas konsumen yakni variabel citra perusahaan dengan pengaruh yang tinggi serta kuat dengan besar pengaruh sebesar 54,1% dan variabel kualitas pelayanan tidak memberikan pengaruh secara signifikan terhadap loyalitas konsumen dengan pengaruh hanya 1,0%.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di Restoran Sari Rasa Sambel Hejo Cabang Jl. Natuna No.29 Bandung. Maka penulis memberikan saran yang dapat dijadikan masukan dari penulis kepada pihak Restoran Sari Rasa Sambel Hejo Cabang Jl. Natuna No.29 Bandung yaitu :

1. Meskipun tanggapan konsumen terhadap kualitas pelayanan sudah di nilai sudah baik, tetapi tidak ada salahnya apabila Restoran Sari Rasa Sambel Hejo Cabang Jl. Natuna No.29 Bandung lebih memperhatikan tentang kemampuan karyawan dalam melayani konsumen. Karena konsumen merasa kemampuan karyawan masih kurang.

2. Restoran Sari Rasa Sambel Hejo Cabang Jl. Natuna No.29 Bandung sudah memiliki citra perusahaan yang sudah baik tetapi bila Restoran Sari Rasa Sambel Hejo Cabang Jl. Natuna No.29 Bandung juga meningkatkan pemasaran agar Restoran Sari Rasa Sambel Hejo Cabang Jl. Natuna No.29 Bandung lebih terkenal lagi.
3. Loyalitas konsumen di Restoran Sari Rasa Sambel Hejo Cabang Jl. Natuna No.29 Bandung sudah baik tetapi konsumen masih kurang dalam merekomendasikan kepada orang lain.
4. Restoran Sari Rasa Sambel Hejo Cabang Jl. Natuna No.29 Bandung alangkah baiknya memperhatikan lebih memperhatikan citra perusahaan agar lebih banyak lagi masyarakat yang mengetahui dan tertarik untuk membeli di Restoran Sari Rasa Sambel Hejo Cabang Jl. Natuna No.29 Bandung dengan cara lebih meningkatkan lagi pemasarannya. Sedangkan untuk kualitas pelayanan, karena kualitas pelayanan sudah baik dan konsumen sudah merasa puas Restoran Sari Rasa Sambel Hejo Cabang Jl. Natuna No.29 Bandung perlu untuk mempertahankan dan meningkatkan agar konsumen lebih puas lagi.