

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap loyalitas konsumen Preanger Restoran maka dapat ditarik suatu kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa keseluruhan tingkat kualitas pelayanan Preanger Restoran berada pada tingkat menengah yang dapat diartikan bahwa pelayanan yang diberikan Preanger Restoran Cukup memberikan kepuasan bagi konsumennya. Berdasarkan hasil penelitian kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas, yaitu sebesar 41,5
2. Dari hasil penelitian mengungkapkan bahwa variabel harga berpengaruh terhadap loyalitas yaitu sebesar 55,8%. Hal ini dapat kita ketahui bahwa harga memiliki pengaruh yang kuat demi terciptanya loyalitas konsumen.
3. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kualitas pelayanan yang diberikan dan harga yang ditawarkan Preanger Restoran Secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas konsumen yaitu sebesar 96,2%. Hal ini berarti kualitas pelayanan dan harga berpengaruh yang sangat besar demi terciptanya loyalitas konsumen. Variabel yang paling besar pengaruhnya yaitu variabel harga yaitu sebesar 55,8%.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas untuk mencapai maksud dan tujuan peningkatan kualitas pelayanan dan harga terhadap loyalitas konsumen Preanger Restoran, maka penulis mengajukan beberapa saran yang dapat menjadi bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam menentukan strategi usahanya.

1. Preanger Restoran diharapkan lebih meningkatkan kinerja kualitas pelayanan pada dimensi bukti fisik, empati, daya tanggap, keandalan dan jaminan yaitu dengan lebih memperhatikan untuk fasilitas fisik restoran seperti : kebersihan meja, kebersihan alat makan sehingga konsumen merasa nyaman pada saat akan menyantap makanannya dan kejelasan brosur sehingga konsumen lebih mudah untuk mengetahui informasi- informasi mengenai apa saja yang disediakan Preanger Restoran sehingga tamu akan lebih mudah mengetahui mengenai informasi tersebut yang mana dari informasi tersebut akan mendapatkan suatu keuntungan bagi perusahaan. Untuk dimensi empati, sedianya karyawan lebih memperhatikan terhadap semua kebutuhan konsumen, agar konsumen merasa puas dengan apa yang diterimanya dengan pengorbanan yang telah dikeluarkannya. Untuk dimensi daya tanggap dan keandalan, dianjurkan agar karyawan restoran lebih cepat dalam melayani tamu dan memberikan pelayanan yang sesuai dengan waktu yang dijanjikan, pelayanan tersebut mulai dari proses *taking order* sampai proses *payment* karena tamu biasanya menginginkan proses yang cepat dalam hal pelayanan, selalu menepati janji yang diberikan ketika mereka memberikan pelayanannya

dan berkata jujur jika tidak ada tempat kosong dan pelayanan yang diberikan tidak memakan waktu yang lama, sehingga konsumen tidak perlu lama saat menunggu makanan sehingga konsumen merasa tidak dibohongi, dimana kecepatan dan keandalan karyawan dalam memberikan pelayanan dan menepati janji pelayanan yang akan diberikan selalu terpenuhi. Untuk dimensi jaminan, sebaiknya perusahaan lebih memperhatikan hal kenyamanan tamu, karena tamu selalu menginginkan kenyamanan pada saat mereka sedang berada di restoran. Untuk meningkatkan kinerja karyawan demi terciptanya kualitas pelayanan yang baik, oleh karena itu sebaiknya Preanger Restoran mengadakan pelatihan karyawan Preanger Restoran agar karyawan lebih cekatan dalam melayani tamu. Karena jika karyawan terlatih dengan baik maka akan memperlancar *operating system* pelayanan yang diberikan dan tamu akan dilayani secara cepat. Pada intinya Preanger Restoran harus lebih mengefektifkan dan meninjau kembali prosedur pelayanannya, sehingga terciptanya kualitas pelayanan yang baik yang akan menumbuhkan citra positif bagi perusahaan dan akan menciptakan suatu loyalitas yang tinggi.

2. Preanger restoran diharapkan lebih memperhatikan mengenai manfaat yang diberikan dengan harga yang ditawarkan, karena konsumen akan merasa puas bila mendapatkan manfaat dengan harga yang sesuai. Konsumen akan merasa puas jika harga yang ditawarkan Preanger Restoran lebih murah dibandingkan dengan harga yang ditawarkan restoran lain sesuai dengan manfaat dari citarasa makanan tersebut, hal ini tidak menutup kemungkinan konsumen

akan merasa puas dan akan menciptakan suatu loyalitas yang tinggi bagi perusahaan dan akan menghasilkan laba/ keuntungan, karena konsumen merasa pengorbanan yang telah mereka keluarkan sesuai dengan manfaat yang mereka terima.

