

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen restoran Obonk Steak And Ribs cabang Dipatiukur Bandung, maka dapat ditarik suatu kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen di restoran Obonk Steak And Ribs.
2. Kualitas produk berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen di restoran Obonk Steak And Ribs. Artinya, semakin tinggi kualitas produk yang ditawarkan maka loyalitas konsumenpun akan semakin tinggi.
3. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen di restoran Obonk Steak And Ribs. Artinya, semakin tinggi kualitas pelayanan yang ditawarkan maka loyalitas konsumenpun akan semakin tinggi.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas untuk mencapai maksud dan tujuan peningkatan kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen di restoran Obonk Steak And Ribs, maka penulis mengajukan beberapa saran yang dapat menjadi bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam menentukan strategi usahanya.

1. Secara umum keseluruhan dimensi kualitas produk harus di tingkatkan agar konsumen loyal terhadap produk yang ditawarkan. Khususnya yang harus lebih diberi perhatian adalah dimensi keandalan (*reliability*), tepatnya pada indikator kemungkinan makanan dan minuman yang disajikan tidak matang, kemudian pada dimensi estetika (*aesthetic*) pada indikator tingkat rasa dari makanan dan minuman dapat menggugah, kemudian yang terakhir pada dimensi performansi (*performance*) pada indikator kesegaran makanan dan minuman. Alangkah lebih baiknya apabila pihak *management* restoran Steak Obonk And Ribs mampu menyesuaikan, meningkatkan dan terus memperbaharui dengan tingkat keinginan konsumen agar loyalitas konsumen dapat tercipta dengan baik.
2. Secara umum keseluruhan dimensi kualitas pelayanan harus di tingkatkan agar loyalitas konsumen tercipta. Tepatnya yang harus lebih diperhatikan serta terus diperbaiki mengenai dimensi fasilitas fisik (*tangible*), pada indikator kemudahan dalam mencari restoran Obonk Steak And Ribs dan juga pada indikator penampilan karyawan restoran Obonk Steak And Ribs.