

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan terhadap *9'Square Bar & Resto*, dapat ditarik beberapa kesimpulan bahwa penelitian ini telah berhasil mengungkapkan adanya korelasi yang positif signifikan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pelanggan *9'Square Bar & Resto* Bandung, yang akan dijelaskan sebagai berikut:

1. Secara keseluruhan kualitas pelayanan di *9'Square Bar & Resto* Bandung telah dilaksanakan dengan cukup baik, dalam hal ini adalah *tangible, empathy, responsiveness, reliability, assurance*. Pengaruh yang sangat signifikan terdapat pada *assurance* yang dimana merupakan kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada konsumen. Adapun cakupan dari sub variable *assurance* adalah tingkat keamanan sarana dan prasarana yang dimiliki restoran, tingkat kenyamanan sarana dan prasarana yang dimiliki restoran, tingkat kesopanan karyawan terhadap konsumen. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat harapan yang diharapkan konsumen dengan tingkat kenyataan yang didapat terhadap *assurance* yang diberikan kepada konsumen *9'Square Bar & Resto* Bandung memiliki tingkat kesesuaian yang tinggi.
2. Koefisien korelasi hubungan antara variabel X dan variabel Y adalah tinggi, hal ini menunjukkan bahwa tingkat harapan yang diharapkan pelanggan dengan tingkat kenyataan yang didapatkan terhadap *tangible, empathy, responsiveness, dan assurance* yang diberikan kepada konsumen *9'Square Bar & Resto* Bandung memiliki tingkat kesesuaian yang tinggi.
3. Berdasarkan pengujian hipotesis menunjukkan kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangible, empathy, responsiveness, dan assurance* memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan di *9'Square Bar & Resto*

Bandung baik secara simultan maupun parsial. Akan tetapi *reliability* memiliki pengaruh positif secara simultan dan pengaruh negatif secara parsial. Dapat disimpulkan bahwa *reliability* yang terdapat di *9'Square Bar & Resto* Bandung belum dilaksanakan dengan maksimal, sehingga mengakibatkan terjadinya penurunan loyalitas pelanggan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Penelitian selanjutnya dapat dilakukan dengan mengambil sampel dari beberapa restoran yang bergerak di bidang yang sama maupun restoran yang bergerak di bidang berbeda, sehingga memungkinkan untuk dilakukan perbandingan, tidak hanya terbatas pada satu buah restoran saja. Seperti halnya dalam penelitian ini yang hanya terfokus pada kualitas pelayanan.
2. Penelitian berikutnya yang meneliti tentang faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan dapat menambah variabel-variabel lain yang tidak diikutsertakan pada penelitian ini.
3. Saran penulis tidak hanya mempertahankan loyalitas pelanggan, akan tetapi dapat meningkatkan loyalitas pelanggan terutama *reliability 9'Square Bar & Resto* Bandung yang masih belum maksimal dengan cara meningkatkan kemampuan karyawan dalam memberikan jasa sesuai dengan dijanjikan, terpercaya, akurat, dan konsisten.
4. Pengaruh yang sangat signifikan terhadap loyalitas pelanggan terdapat pada *assurance*, akan tetapi restoran tidak hanya mempertahankan namun dapat lebih meningkatkan *assurance* yang dimana bisa dilakukan dengan meningkatkan kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada konsumen.
5. Sebagai bahan rekomendasi bagi para peneliti selanjutnya di *9'Square Bar & Resto* Bandung adalah dapat melakukan penelitian yang mencakup

keseluruhan program maupun strategi yang dilaksanakan oleh pihak manajemen *9'Square Bar & Resto* Bandung untuk dapat bersaing dengan restoran lainnya dan dapat menjadikan konsumen loyal akan produk maupun jasa yang diberikan.