

BAB V

KESIMPULAN & SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil analisis dan pengujian hipotesis untuk mengetahui pengaruh harga, kualitas produk, dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di Restoran Padang Kota Bandung, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

- 1) Harga mempunyai pengaruh signifikan (positif) baik secara serempak maupun parsial terhadap loyalitas pelanggan restoran padang di Kota Bandung.
- 2) Kualitas produk mempunyai pengaruh signifikan (positif) baik secara serempak maupun parsial terhadap loyalitas pelanggan restoran padang di Kota Bandung.
- 3) Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh signifikan (positif) baik secara serempak maupun parsial terhadap loyalitas pelanggan restoran padang di Kota Bandung.
- 4) Dari semua variabel *independent*, harga memiliki pengaruh signifikan (positif) baik secara serempak maupun parsial dominan terhadap loyalitas pelanggan di restoran padang di Kota Bandung.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dapat dikembangkan beberapa saran bagi pihak-pihak yang berkaitan dalam penelitian ini. Adapun saran-saran yang mungkin dapat menjadi bahan pertimbangan adalah sebagai berikut :

1. Harga merupakan variabel yang paling berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, maka untuk lebih meningkatkan loyalitas pelanggan alangkah lebih baik jika restoran padang di kota Bandung tetap mempertahankan atau menyesuaikan harga dengan daya beli pelanggan. Sehingga diharapkan restoran padang di kota Bandung selain untuk kalangan menengah ke atas, kalangan menengah ke bawah pun dapat menjadi pelanggan restoran padang di Kota Bandung.
2. Kualitas Produk merupakan salah satu variabel yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan restoran Padang di Kota Bandung. Kualitas produk Restoran Padang di Kota Bandung sudah tergolong baik. Akan tetapi untuk lebih meningkatkan loyalitas pelanggan alangkah baiknya restoran padang dapat lebih menyesuaikan kualitas produknya dari segi warna dan penampilan dari makanannya serta variasi menu yang ditawarkan. Hal ini bisa dicapai dengan memberikan inovasi baru terhadap produknya, seperti bentuk rendang yang kebanyakan tidak beraturan bentuknya menjadi berbentuk bulat, kotak atau bentuk lainnya. Kemudian menambahkan menu baru lagi yang spesial khas dari Padang seperti dadiah atau kakap merah yang jarang ditemui di Restoran Kota Bandung.

3. Kualitas pelayanan merupakan salah satu variabel kedua yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan di Restoran Padang Kota Bandung. Karyawan Restoran Padang di Kota Bandung dalam hal penampilan, ketanggapan serta pengetahuan terhadap menu sudah masuk kategori baik, akan tetapi alangkah baiknya jika karyawan lebih meningkatkan kepekaannya terhadap kebutuhan pelanggan. Hal ini bisa dicapai dengan selalu melakukan *briefing* (pengarahan) di awal sebelum memulai bekerja.
4. Selain harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan yang harus ditingkatkan. Kebersihan dan kesehatan pun sangat penting diperhatikan di restoran padang, misalnya senantiasa menjaga alat makan, alat saji dan fasilitas umum pelanggan. Selain itu tetap selalu menjaga kebersihan dapur produksi juga agar tetap terjaga keamanan makanan. Hal ini dapat tercapai dengan memberikan pengarahan yang baik atau pelatihan sebelum bekerja terhadap karyawannya.