

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan nilai konsumen melalui kepuasan terhadap loyalitas konsumen Restoran Bakso dikota Bandung studi kasus pada Restoran Bakso Kumis, Bakmi ABG, dan Bakso Lapangan Tembak Senayan maka dapat ditarik suatu kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen hal ini berdasarkan pengujian secara parsial yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.
2. Nilai Konsumen berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen hal ini berdasarkan pengujian secara parsial yang menunjukkan bahwa nilai konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.
3. Kualitas Pelayanan dan Nilai Konsumen secara bersama-sama (simultan) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Konsumen. Artinya apabila kualitas pelayanan dilakukan dengan baik dan nilai konsumen tinggi maka kepuasan konsumen di Restoran Bakso Kumis, Bakmi ABG, dan Bakso Lapangan Tembak Senayan akan meningkat.
4. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kepuasan konsumen yang yang diterima konsumen Restoran Bakso Kumis, Bakmi ABG, dan Bakso Lapangan Tembak Senayan secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan

terhadap loyalitas. Artinya apabila kualitas pelayanan dilakukan dengan baik dan nilai kosnumen yang diterima tinggi maka akan tercipta kepuasan juga loyalitas konsumen di Restoran Bakso Kumis, Bakmi ABG, dan Bakso Lapangan Tembak Senayan akan meningkat.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas agar mencapai maksud dan tujuan peningkatan kualitas pelayanan dan penciptaan nilai konsumen melalui kepuasan terhadap loyalitas konsumen Restoran Bakso Kumis, Bakmi ABG, dan Bakso Lapangan Tembak Senayan harus dapat ditingkatkan lagi, maka penulis mengajukan beberapa saran yang dapat menjadi bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam menentukan strategi usahanya.

1. Restoran Bakso Kumis, Bakmi ABG, dan Bakso Lapangan Tembak Senayan harus lebih meningkatkan kinerja kualitas pelayanan terutama pada dimensi *reliability* dan *assurance*, yaitu dalam kehandalan menangani konsumen, dan kemampuan karyawan dalam menangani keluhan konsumen. Restoran Bakso Kumis, Bakmi ABG, dan Bakso Lapangan Tembak Senayan juga harus menjaga konsistensi restoran dalam memberikan pelayanan yang berkualitas.
2. Restoran Bakso Kumis, Bakmi ABG, dan Bakso Lapangan Tembak Senayan diharapkan dapat menciptakan nilai konsumen yang tinggi. Pada dimensi biaya pengorbanan, produk dan pelayanan harus dapat ditingkatkan kembali agar biaya pengorbanan yang telah dikeluarkan konsumen sebanding dengan apa yang didapatkan.

3. Kepuasan konsumen harus dapat ditingkatkan lagi karena kepuasan dapat memberikan beberapa manfaat diantaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggan menjadi harmonis, yaitu pelanggan dapat berinteraksi secara lebih mendalam dengan perusahaan dan dapat memberi dasar bagi pembelian ulang dan menciptakan loyalitas pelanggan.

