

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan untuk mengetahui pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas Rumah Makan Sunda di Singaparna Kab. Tasikmalaya maka dapat ditarik kesimpulan antara lain :

1. Pada umumnya kepuasan konsumen cukup tinggi, hal ini terlihat dari tinjauan kontinum dari kepuasan konsumen pada rumah makan sunda di Singaparna kab. Tasikmalaya dinilai cukup tinggi. Terlihat dari skor kepuasan konsumen yang berada di wilayah cukup.
2. Pada umumnya loyalitas pelanggan pada Rumah Makan Sunda di Singaparna Kab. Tasikmalaya dinilai cukup loyal. Terlihat dari skor loyalitas pelanggan yang berada di wilayah cukup pada garis kontinum.
3. Berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan yaitu sebesar 62,3% dan sisanya 37,7% dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti oleh penulis.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan mengenai pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas pelanggan rumah makan sunda di Singaparna Kab. Tasikmalaya. penulis mengajukan beberapa saran untuk meningkatkan loyalitas pelanggan diantaranya :

1. Kualitas produk harus ditingkatkan seperti rasa makanan harus lebih enak, penampilan lebih menarik.
2. Kualitas pelayanan lebih ditingkatkan seperti karyawan lebih ramah, lebih cepat dalam melayani, lebih tanggap terhadap keinginan konsumen.
3. Harga harus sesuai dengan kualitas produk, ukuran produk sesuai dengan daya beli konsumen.
4. Kenyamanan tempat harus di perbaiki tempat makan harus diperluas.
5. Lokasi harus strategis, memberi penunjuk jalan agar mudah dijangkau konsumen.
6. Fasilitas harus lebih dilengkapi seperti parkir yang luas, mushola, tempat bermain anak.