

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

A. Simpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pengujian data mengenai pengaruh kualitas layanan dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen DUNKIN DONUTS di Sunter Podomoro, peneliti dapat menyimpulkan bahwa :

1. Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Konsumen.
2. Kepuasan Konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Konsumen.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang peneliti peroleh melalui uji penelitian yang dilakukan pada bab 4, dapat diperoleh beberapa pertimbangan saran yang dapat diberikan oleh peneliti. Adapun saran yang dapat diberikan oleh peneliti adalah sebagai berikut :

1. Bagi perusahaan
 - a. Manajemen DUNKIN DONUTS sebaiknya berupaya memberikan pelayanan yang ramah dan sopan serta memberi nilai tambah pada konsumen. Pelayanan yang ramah membuat konsumen merasa dihargai, konsumen yang membeli banyak dan yang membeli sedikit harus mendapat kesopanan dan keramahan yang sama sehingga mereka tidak merasa dibeda-bedakan. Pemberian nilai tambah pada konsumen dapat diwujudkan dalam bentuk pemberian *gift* atau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



souvenir pada *event-event* khusus, misalnya pada saat *valentine's day*. Pembeli DUNKIN DONUTS diberi *souvenir* berupa kartu *valentine* yang berisi permen atau cokelat berbentuk hati berwarna pink. Sedangkan pada saat lebaran, pembeli DUNKIN DONUTS diberi *souvenir* berupa miniatur ketupat yang didalamnya ada cokelat berbentuk ketupat dengan inisial nama DUNKIN DONUTS. Pada saat natal juga pembeli DUNKIN DONUTS diberi *souvenir* seperti krans natal. Hal-hal kecil ini dapat membuat konsumen merasakan kepedualian toko roti ini pada budaya yang dianut masyarakat Indonesia sehingga konsumen merasa dihargai dan dipedulikan. Selain dapat menumbuhkan rasa loyalitas, pemberian nilai tambah sesuai *event* khusus pun dapat menjadi ajang promosi baru bagi ketiga toko roti ini, karena pemberian *souvenir* ini dapat menarik perhatian konsumen yang sedang merayakan *event* khusus tersebut.

- b. Untuk meningkatkan kepuasan konsumen DUNKIN DONUTS diharapkan manajemen toko roti ini dapat lebih memperhatikan sumber daya mereka masing-masing yaitu para karyawannya untuk dapat memberikan perhatian secara khusus kepada setiap pembeli. Tidak hanya itu, para karyawan juga harus di *training* terlebih dahulu agar mereka mempunyai berbagai informasi tentang perusahaan maupun produk yang akan dijual sehingga pada saat ditanya oleh konsumen mereka dapat menjawabnya dengan baik.

C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



2. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian dengan memasukkan variabel lain seperti kualitas produk, promosi, harga, dan bauran pemasaran yang mempengaruhi loyalitas konsumen.

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.