KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
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.
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pengolahan data mengenai pengaruh kualitas layanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan Pizza Hut Mal Of Indonesia, Jakarta utara, penulis dapat menyimpulkan bahwa :

1. Variabel kualitas layanan (X_1) dan kepuasan pelanggan (X_2) berpengaruh signifikan terhadap variabel loyalitas pelanggan (Y).
2. Melalui analisis deskriptif pada bab 4, diperoleh hasil bahwa hampir seluruh indikator pernyataan dari dimensi dari kualitas layanan, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan belum dapat diandalkan. Adapun indikator indikator tersebut : keandalan karyawan, ketanggapan karyawan, kompetensi karyawan, empati karyawan, penampilan karyawan, varian rasa produk, rasa tidak berubah saat take away, rasa konsisten pada setiap outlet, desain produk, harga bersaing, bangga membeli produk, kemudahan mendapat produk, pembelian secara berulang, selalu ingin mengunjungi outlet baru, kekebalan terhadap pesaing, referensi kepada orang lain. Perolehan nilai setuju dan sangat setuju mayoritas tidak mencapai 68% (kategori nilai baik). Perolehan nilai dengan persentase terkecil terdapat pada pernyataan ingin selalu mengunjungi cabang Pizza Hut yang baru sebesar 28%, perolehan jauh dibawah 68% yang berarti belum memuaskan pihak manajemen restoran Pizza Hut.

3. Pada analisis kausal pada bab 4, diperoleh hasil sebagai berikut :

a. Melalui uji korelasi (R) dan determinasi ($R^{2)}$ diperoleh hasil bahwa variabel X (kualitas layanan dan kepuasan pelanggan) memiliki hubungan yang kuat dengan variabel Y (loyalitas pelanggan). Hubungan variabel X terhadap variabel Y dikatakan kuat karena memiliki nilai R diatas 0,8. Variasi nilai variabel variabel X menjelaskan / mencerminkan / menggambarkan variasi variasi nilai variabel Y sebesar 64,7%. Sisanya dicerminkan oleh variabel lain yang tidak diteliti.

b. Melalui uji ANOVA (Uji Kecocokan Model) yang memiliki fungsi untuk mengetahui apakah model yang direncanakan cocok (fit) dengan kenyataan setelah menggunakan data, diperoleh hasil bahwa model yang digunakan cocok dengan kenyataan setelah menggunakan data. Hal ini diketahui dari nilai Pvalue (pada kolom Sig.), nilainya kurang dari 5%.

c. Melalui uji coefficient diperoleh persamaan regresi Y= Y= $0{,}193X_1 + 0{,}758X_2$. Mengetahui besar pengaruh variabel kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan sebesar 0,186. Oleh karena nilai Pvalue (Sig. 0,024) dibawah 5%, maka pengaruh tersebut signifikan. Dan mengetahui kepuasan pelanggan terhadap loyalitas sebesar 0,669. Oleh karena nilai Pvalue (Sig. 0,000) dibawah 5% maka pengaruh tersebut signifikan.

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
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.

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 diberikan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1) Bagi Pihak Manajemen Pizza Hut

a. Saran yang dapat penulis berikan dalam rangka meningkatkan kualitas layanan, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan adalah untuk melakukan evaluasi terhadap karyawan Pizza Hut dalam melakukan pekerjaannya. Upaya lain guna meningkatkan kualitas pelayanan dari karyawan Pizza Hut adalah dengan memberikan arahan (briefing) rutin setiap bulannya dengan inovasi / perubahan yang lebih baik dan motivasi terhadap karyawan yang selalu diperbaharui guna meningkatkan etos kerja karyawan.

b. Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas produk, harga produk, kualitas pelayanan, dan faktor emosional. Untuk kualitas produk, dapat dilakukan upaya untuk menjaga dan meningkatkan kualitas bahan utama produk, terus melakukan inovasi terhadap produk dengan mengikuti tren pada masyarakat. Misal mengeluarkan varian pizza baru dengan mengusung cita rasa korea. Karena, saat ini cita rasa makanan korea sedang populer di kalangan masyarakat. Untuk harga produk, dapat diberikan promo promo menarik setiap bulannya yang tidak kalah menarik dengan promo yang diberikan pesaing. Untuk kualitas pelayanan dapat dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan karyawan Pizza Hut dengan memberikan briefing rutin. Untuk faktor emosional, dapat dengan

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
© Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
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.
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

meningkatkan brand image yang dimiliki oleh Pizza Hut agar tidak tersaingi dengan pesaing lainnya.

Dengan meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan, maka loyalitas pelanggan akan menjadi lebih baik.

2) Bagi Peneliti Berikutnya

Saran yang dapat penulis berikan untuk peneliti berikutnya yaitu penambahan variabel pada penelitian atau mencoba penelitian dengan variabel yang berbeda guna mengetahui pengaruh lain yang dapat diperoleh dari hasil penelitian berikutnya.

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
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.