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

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pengujian data mengenai pengaruh kualitas layanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada pelanggan Pizza Hut Jakarta, Peneliti dapat menyimpulkan bahwa :

1. Kualitas Layanan memiliki pengaruh signifikan secara langsung terhadap kepuasan pelanggan di Pizza Hut Jakarta.
2. Kepuasan pelanggan memiliki pengaruh signifikan secara langsung terhadap loyalitas pelanggan di Pizza Hut Jakarta.
3. Kepuasan pelanggan memiliki pengaruh signifikan yang paling kuat terhadap loyalitas pelanggan di Pizza Hut Jakarta.
4. Kualitas Layanan di Pizza Hut Jakarta tergolong sudah berkualitas.
5. Kepuasan Pelanggan di Pizza Hut Jakarta tergolong sudah puas.
6. Loyalitas Pelanggan di Pizza Hut Jakarta tergolong sudah loyal.

B. Saran

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, maka diperoleh beberapa pertimbangan saran yang dapat diberikan oleh peneliti. Adapun saran yang dapat diberikan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Bagi Restoran

Dari hasil penelitian uji t maka dapat dilihat jika kepuasan pelanggan memiliki pengaruh yang paling kuat signifikan terhadap loyalitas pelanggan di Pizza Hut di Jakarta. Berdasarkan hasil analisis deskriptif kepuasan pelanggan Pizza Hut Jakarta masih tergolong puas dan masih ada peluang kemungkinan untuk meningkatkannya ke dalam golongan sangat puas. Melihat kepuasan pelanggan memiliki pengaruh yang paling kuat maka akan lebih baik lebih baik jika restoran Pizza Hut melakukan survei dan penelitian lebih lanjut terhadap hal-hal apa saja yang dapat membuat pelanggan Pizza Hut menjadi lebih puas sehingga hal tersebut akan semakin mendukung meningkatnya loyalitas pelanggan Pizza Hut Jakarta.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Dilihat dari hasil pengujian uji F dan uji t maka diperoleh hasil jika kualitas layanan kepuasan pelanggan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Namun apabila melihat dari hasil pengujian uji t maka dapat dilihat jika variabel kepuasan pelanggan memiliki nilai pengaruh yang paling signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Melihat begitu pentingnya variabel kepuasan pelanggan maka diharapkan untuk peneliti selanjutnya agar dapat mengembangkan penelitian ini dengan memasukan variabel-variabel lain seperti kualitas produk, citra merek, harga dan sebagainya agar penelitian selanjutnya dapat mencakup variabel yang lebih luas dan bermanfaat serta dapat berguna bagi penelitian selanjutnya.

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.