

BAB IV PENUTUP

Pada bab ini disajikan kesimpulan dan saran-saran yang dapat diberikan kepada manajemen Waroeng Spesial Sambal yang diharapkan dapat memberikan manfaat.

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan mengenai pengaruh variabel kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen, dapat diambil beberapa kesimpulan, yaitu :

1. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, variabel kualitas produk (X_1) mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen (Z). Hal ini dibuktikan dengan perhitungan t hitung lebih besar dibandingkan dengan t tabel. Dalam penelitian pada konsumen Waroeng SS Cabang Banyumanik, terdapat pertanyaan yang masih di bawah nilai rata-rata yaitu hasil olahan masakan yang dapat bertahan lama, menu yang ditawarkan memiliki ciri khusus dan bentuk penyajian yang dapat menambah nafsu makan.
2. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, variabel kualitas pelayanan (X_2) mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen (Z). Hal ini dibuktikan dengan perhitungan dimana t hitung lebih besar dibandingkan dengan t tabel. Dalam penelitian terhadap konsumen Waroeng SS Cabang Banyumanik, terdapat pertanyaan yang di bawah nilai rata-rata yaitu tempat parkir yang luas, desain rumah makan yang menarik, fasilitas kursi dan meja yang nyaman, kecepatan

3. karyawan dalam menyajikan makanan dan reaksi karyawan dalam membantu konsumen memilih menu.
4. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, variabel kepuasan konsumen (Z) mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel loyalitas konsumen (Y). Hal ini dibuktikan dengan perhitungan dimana t hitung lebih besar dibandingkan dengan t tabel. Dalam penelitian terhadap konsumen Waroeng SS Cabang Banyumanik, terdapat pertanyaan yang masih di bawah nilai rata-rata yaitu memenuhi rasa bangga pada diri konsumen serta harga yang mampu bersaing.
5. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis pengaruh tidak langsung variabel kualitas produk (X_1) lebih besar daripada pengaruh langsung. Dengan demikian variabel kepuasan konsumen merupakan variabel mediasi parsial, dimana koefisien regresi antara variabel kualitas produk terhadap loyalitas konsumen tetap signifikan setelah dikontrol variabel kepuasan konsumen.
6. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis pengaruh tidak langsung variabel kualitas pelayanan (X_2) lebih besar daripada pengaruh langsung. Dengan demikian variabel kepuasan konsumen merupakan variabel mediasi parsial, dimana koefisien regresi antara variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen tetap signifikan setelah dikontrol variabel kepuasan konsumen.

4.2 Saran-saran

Saran merupakan masukan dari peneliti untuk memecahkan masalah. Saran-saran yang dapat diberikan terhadap manajemen Waroeng SS adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas produk terdapat beberapa item pertanyaan yang masih di bawah skor rata-rata, yaitu hasil olahan masakan yang dirasa kurang dapat bertahan lama, menu yang ditawarkan tidak memiliki ciri khusus dan bentuk penyajian yang kurang dapat menambah nafsu makan. Beberapa hal yang perlu ditingkatkan secara bertahap harus diperbaiki sehingga dapat menjadi pilihan rumah makan terbaik. Saran yang diberikan yaitu, teknik memasak yang perlu diperbaiki agar makanan dapat bertahan lama sesuai dengan harapan konsumen, menu dan cara penyajian yang perlu diperhatikan dan ditingkatkan guna mencapai kepuasan konsumen.
2. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pada variable kualitas pelayanan terdapat beberapa item pertanyaan yang masih di bawah skor rata-rata, tempat parkir yang luas, desain rumah makan yang menarik, fasilitas kursi dan meja yang nyaman. Saran yang diberikan antara lain penambahan lahan parkir khususnya kendaraan roda empat (4) karena dirasa sangat mengganggu kenyamanan konsumen, desain rumah makan yang perlu di perbarui agar menarik bagi konsumen, penambahan kursi dan meja agar konsumen lebih memiliki banyak pilihan ketika *dine in*. Kemudian perlu diperhatikan pembaruan kualitas pelayanan seperti kecepatan karyawan dalam menyajikan makanan, hal ini dirasa sangat lama bagi konsumen sehingga konsumen merasa kurang nyaman Untuk indikator kecepatan pegawai perlu peningkatan, seperti pendistribusian

produk yang lebih cepat dan penambahan karyawan agar dapat melayani konsumen lebih cepat dan reaksi karyawan dalam membantu konsumen memilih menu.

3. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pada variable kepuasan konsumen terdapat beberapa item pertanyaan yang masih di bawah skor rata-rata, yaitu memenuhi rasa bangga pada diri konsumen serta harga yang mampu bersaing. Perlu peningkatan dalam hal keberagaman menu dan peningkatan kualitas pelayanan agar konsumen puas.
4. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pada variabel loyalitas konsumen terdapat beberapa item pertanyaan yang masih di bawah skor rata-rata, yaitu intensitas pembelian, ketertarikan konsumen terhadap produk yang sama, enggan membeli produk di warung makan lain dan enggan mengonsumsi produk dari warung makan lain. Perlu peningkatan dalam hal menjaga kepercayaan konsumen dengan memberikan produk dan pelayanan yang diinginkan konsumen.