

BAB 5

SIMPULAN dan SARAN

5.1 Simpulan

Dari hasil analisis penelitian yang telah dilakukan mengenai pengaruh *kualitas pelayanan* dan *customer delight (kesenangan konsumen)* terhadap *loyalitas konsumen* dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Ada pengaruh atau kontribusi yang positif antara variabel *kualitas pelayanan* terhadap *loyalitas konsumen* pada klenger burger, serta mempunyai hubungan yang kuat.
2. *Customer delight* memberikan kontribusi atau pengaruh terhadap *loyalitas konsumen* dengan tingkat hubungan lemah.
3. *Kualitas pelayanan* dan *customer delight* mempunyai pengaruh dan juga hubungan yang kuat terhadap *loyalitas konsumen*.
4. Pengaruh atau kontribusi *kualitas pelayanan* terhadap *loyalitas konsumen* klenger burger lebih besar dibandingkan dengan variabel *customer delight* terhadap *loyalitas konsumen*.

Dengan memperhatikan hasil analisa dan pembahasan pada bab sebelumnya maka saran-saran yang dapat diberikan kepada klenger burger dengan adanya hubungan dan pengaruh antara *kualitas pelayanan*, *customer delight* dan *loyalitas konsumen*. Yang kedepannya diharapkan menjadi bahan pertimbangan untuk pengembanagan klenger burger antara lain :

1. Sebaiknya *kualitas pelayanan* lebih ditingkatkan lagi karena *kualitas pelayanan* memiliki pengaruh terhadap *loyalitas* dan memiliki hubungan yang kuat. Maka untuk

peningkatan pelayanan sebaiknya mempercepat penyediaan dalam pelayanan yang diberikan konsumen karena konsumen tidak ingin menunggu terlalu lama, dan juga penyediaan haruslah dalam keadaan higienis, konsumen menginginkan makanan tersebut dalam kondisi yang masih hangat.

2. Dalam upaya peningkatan loyalitas konsumen tentunya dapat diketahui dengan melihat *customer delight*. Hal-hal yang harus diperhatikan dalam mendapatkan *customer delight* yaitu dengan cara mengetahui apa yang konsumen inginkan, buatlah mereka merasa nyaman seperti pemasangan ac pada ruangan, pemasangan sinyal wi-fi gratis sehingga konsumen akan merasa nyaman ditempat tersebut dan nantinya bisa menimbulkan dampak loyal terhadap perusahaan.
3. Pengaruh yang diberikan oleh *kualitas pelayanan* dan *customer delight* merupakan variabel penunjang akan adanya *loyalitas konsumen*. Yang apabila kedua variabel tersebut disatukan dengan memberikan yang terbaik maka dengan sendirinya akan timbul *loyalitas konsumen*. Hal-hal yang harus diperhatikan oleh perusahaan dari 2 variabel tersebut yaitu peningkatan dalam merespon konsumen, dan membuat konsumen percaya pada perusahaan bahwa produknya ini merupakan produk yang benar-benar berkualitas dan memberikan promosi yang benar-benar kenyataan mengenai 2 variabel tersebut.
4. Bila dilihat dari kesimpulan no 4 diatas bahwa *kualitas pelayanan* memiliki pengaruh yang lebih dominan daripada *customer delight* sebaiknya perusahaan lebih menitikberatkan kepada *kualitas pelayanan* dengan memberikan yang terbaik.