

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Store Atmosphere* Terhadap Loyalitas Konsumen di Restaurant Steak Karnivor, maka penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan sebagai variable X1 menunjukkan hasil yang baik. Indikator tertinggi dalam variable yang termasuk dalam kategori baik adalah harga di Restaurant Steak Karnivor sesuai dengan pelayanannya, sedangkan indikator terendah adalah karyawan Restoran Steak Karnivor tanggap dalam menyambut pelanggan.
2. Store Atmosphere sebagai variable X2 menunjukkan hasil yang baik. indikator tertinggi dalam variable yang termasuk dalam kategori baik adalah kapasitas jumlah meja dan kursi di Restaurant Steak Karnivor memadai. Sedangkan indicator terendah adalah lokasi Restaurant Steak Karnivor strategis.
3. Loyalitas konsumen sebagai variable X3 menunjukkan hasil yang baik. Indikator tertinggi dalam variable yang termasuk dalam kategori baik adalah Anda akan selalu memilih Reataurant Steak karnivor meskipun ada penawaran menarik di tempat lain. Sedangkan indicator terendah adalah anda bersedia membeli produk produk lain diluar lini produk makanan.
4. Besarnya pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Loyalitas Konsumen (Y) sebesar 57,3% dan sisanya yaitu 42,7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.
5. Besarnya pengaruh Store Atmosphere (X2) terhadap Loyalitas Konsumen (Y) sebesar 80,5% dan sisanya yaitu 19,5% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

6. Besarnya pengaruh Kualitas pelayanan (X1) dan Store Atmosphere (X2) terhadap Loyalitas Konsumen (Y) sebesar 85,7% dan sisanya yaitu 14,3% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

## 5.2 Saran

Setelah menguraikan kesimpulan, maka penulis mencoba memberikan saran-saran sebagai masukan dan bahan pertimbangan bagi manajemen Reastauran Steak Karnivor dan diharapkan dapat bermanfaat untuk masa sekarang maupun untuk masa yang akan datang.

1. Terdapat 7 point yang harus diperbaiki oleh Restaurant Steak Karnivor terkait Kualitas Pelayanan, yaitu :
  - a. Restaurant Steak karnivor sebaiknya lebih memperhatikan proses pelayanan dengan cepat karena pengunjung lebih menyukai pelayanan yang cepat dan tanggap.
  - b. Restaurant Steak karnivor sebaiknya lebih memperhatikan pelayanan yang mudah didapat agar konsumen dapat dengan cepat memesan pesanan.
  - c. Restaurant Steak karnivor sebaiknya lebih memperhatikan karyawan yang tanggap dalam menyambut pelanggan agar pelanggan merasa lebih dekat dan dihargai
  - d. Restaurant Steak karnivor sebaiknya lebih memperhatikan karyawan yang sigap dalam membantu agar konsumen tidak kebingungan dalam menentukan pesanan.
  - e. Restaurant Steak karnivor sebaiknya lebih memperhatikan keamanan agar konsumen nyaman ketika menyantap hidangan.
  - f. Restaurant Steak karnivor sebaiknya lebih memperhatikan jaminan jika ada kesalahan dalam pelayanan agar jika ada kesalahan tersebut tidak membuat konsumen menjadi tidak nyaman.
  - g. Restaurant Steak karnivor sebaiknya lebih memperhatikan karyawan yang berpakaian rapih agar enak dilihat oleh konsumen

2. Terdapat 7 point yang harus diperbaiki oleh Restaurant Steak Karnivor terkait Store Atmosphere, yaitu :
  - a. Restoran Steak karnivor sebaiknya lebih memperhatikan papan nama pengumuman agar mudah dilihat oleh konsumen supaya tidak kebingungan dalam mencari kasir atau papan toilet.
  - b. Restoran Steak karnivor sebaiknya lebih memperhatikan lokasi yang strategis agar mudah untuk dikunjungi oleh konsumen.
  - c. Restoran Steak karnivor sebaiknya lebih memperhatikan tempat parkir yang luas dan nyaman agar konsumen tidak perlu mengantri untuk paker.
  - d. Restoran Steak karnivor sebaiknya lebih memperhatikan aroma wewangian yang segar agar konsumen betah untuk berlama lama di tempat.
  - e. Restoran Steak karnivor sebaiknya lebih memperhatikan suhu ruangan yang sejuk agar konsumen tidak kepanasan atau gerah saat berkunjung.
  - f. Restoran Steak karnivor sebaiknya lebih memperhatikan musik yang dimainkan agar konsumen tidak jenuh dan dapat menyesuaikan dengan selera konsumen.
  - g. Restoran Steak karnivor sebaiknya lebih memperhatikan tempat kasir yang mudah dijangkau agar proses transaksi lebih cepat.