

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan dalam penelitian ini mengenai pengaruh *service excellence* dan keluhan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. Maka, penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *service excellence* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Mc Donald's Merdeka Walk Medan. Dimana *service excellence* memberikan pengaruh yang besar terhadap loyalitas, seperti sikap, perhatian, penampilan seperti tutur kata yang sesuai standart service dan kemampuan respon yang cepat tanggap terhadap permintaan konsumen. Pelanggan selalu memperhatikan sikap dan responsif pelayanan di restoran yang sudah ternama seperti ini, maka dengan adanya uji yang dilakukan dapat di simpulkan bahwa *service excellence* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Yang artinya hipotesis pertama diterima.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel keluhan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Mc Donald's Merdeka Walk Medan. Dimana adanya sikap yang tidak sesuai terhadap pelanggan dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan di

Mc Donald's dan banyak yang mempengaruhi loyalitas pelanggan, dan adanya ketidak sesuaian antara produk yang di dapat saat menikmati di tempat dan di iklan/brosur yang tertera, maka keluhan pelanggan sangat berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Yang artinya hipotesis kedua diterima.

3. Berdasarkan perhitungan secara simultan secara bersama – sama bahwa variabel *service excellence* dan keluhan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada Mc Donald's Merdeka Walk Medan. Artinya dapat disimpulkan dari variabel x1 dan variabel x2 secara bersama mempengaruhi variabel y loyalitas pelanggan dilihat dari setiap indikator yang mempengaruhi dan hasil uji yang sudah dilakukan.

5.2 SARAN

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh, maka penulis menyampaikan saran sebagai berikut :

1. Kepada pihak Mc Donald's Merdeka Walk Medan hendaknya memperhatikan proses *service excellence* di restoran yaitu sikap responsif yang cepat terhadap permintaan konsumen, meskipun restoran sudah mempunyai nama baik di dunia sehingga konsumen tetap kembali tidak hanya untuk menikmati hidangan tetapi juga karena pelayanan terbaik yang diberikan.
2. Kepada pihak Mc Donald's Merdeka Walk Medan penanganan atas keluhan pelanggan yang berupa kritik dan saran selalu diperhatikan, baik itu dari segi interior dan eksterior restoran agar konsumen tetap merasa nyaman jika berada di dalam untuk menikmati hidangan yang ada.
3. Kepada peneliti selanjutnya disarankan menambah variabel lain yang mempengaruhi *service excellence*, sehingga dapat diketahui apa saja faktor lain yang mempengaruhi loyalitas pelanggan seperti sensitivitas harga, minat beli dan perilaku konsumen.