

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

Pada bagian ini akan dipaparkan tentang simpulan dan saran sebagai bagian akhir dari penelitian ini. Kesimpulan ini berdasarkan pada hasil analisis data yang telah dilakukan dan akan menjawab permasalahan yang telah dirumuskan sebelumnya sesuai dengan tujuan penelitian ini. Selain kesimpulan akan disertakan saran-saran yang diharapkan berguna bagi semua pihak yang berkepentingan. Setelah menganalisis *relationship marketing* terhadap loyalitas pelanggan pada rumah makan Cek Yang, maka pada bab ini akan diberikan simpulan dan saran yang mungkin dapat memberikan manfaat bagi perkembangan rumah makan vegetarian di Palembang.

A. Simpulan

Berdasarkan hasil dari pengolahan data, jawaban responden dan rumusan masalah maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kepercayaan (*Trust*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Ini menunjukkan bahwa pelanggan Cek Yang merasa yakin dan aman dalam mengkonsumsi makanan *vegetarian*.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Komitmen (*commitment*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Ini menunjukkan bahwa

pelanggan Cek Yang memiliki rasa bangga dan setia menjadi pelanggan rumah makan Cek Yang dalam berhubungan jangka panjang.

3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Komunikasi (*communication*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Ini menunjukkan bahwa rumah makan Cek Yang dalam menyampaikan informasi dalam bahasa yang mudah dipahami dan pelanggan senantiasa merekomendasikan rumah makan Cek Yang kepada orang lain.
4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penanganan keluhan (*Conflict Handling*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Ini menunjukkan bahwa rumah makan Cek Yang sangat cepat dan merespon dalam mengatasi keluhan pelanggan dan menyelesaikan konflik dengan baik.
5. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi (*Competence*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Ini menunjukkan bahwa rumah makan Cek Yang memiliki penguasaan keterampilan dan pengetahuan dalam menguasai menu masakan *vegetarian*.
6. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ikatan sosial (*Social Bond*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Ini menunjukkan bahwa rumah makan Cek Yang memiliki hubungan yang sangat kuat dengan pelanggannya dan juga dalam mempertahankan pelanggannya.

7. Hasil penelitian menunjukkan bahwa loyalitas pelanggan (*customer loyalty*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Ini menunjukkan bahwa adanya pelanggan rumah makan Cek Yang melakukan pembelian secara berulang-ulang.
8. Berdasarkan dari jawaban responden untuk variabel kepercayaan (*trust*) dengan jumlah tertinggi rata-rata 4,06. Berada pada pernyataan ketiga “Perlengkapan rumah makan Cek Yang seperti meja, kursi, peralatan makan dan gelas minuman yang bersih.” Ini menunjukkan bahwa tempat rumah makan harus menjaga kebersihan agar pelanggan merasa nyaman, dan merasa bahwa makanan aman dikonsumsi.
9. Berdasarkan dari jawaban responden untuk variabel komitmen (*commitment*) dengan jumlah tertinggi rata-rata 4,1. Berada pada pernyataan kedua “Saya merasa diuntungkan oleh rumah makan Cek Yang dalam hal waktu dan biaya karena tidak perlu lagi repot menyiapkan makanan dan harga yang ditawarkan terjangkau.” Ini menunjukkan bahwa pelanggan merasa senang karena dari harga yang sangat terjangkau dan bagi orang yang bervegetarian dapat mudah mencari rumah makan vegetarian.
10. Berdasarkan dari jawaban responden untuk variabel komunikasi (*communication*) dengan jumlah tertinggi rata-rata 6,06. Berada pada pernyataan pertama “Saya bersedia memberikan informasi kepada orang lain tentang kenyamanan ruangan rumah makan Cek Yang.” Ini menunjukkan

bahwa rumah makan Cek Yang sangat memerhatikan tempat dan kondisi ruang makan dimana Cek Yang membuat ruang makan dengan duduk lesehan membuat pelanggan merasa nyaman dan relax saat menyantap makanan.

11. Berdasarkan dari jawaban responden untuk variabel penanganan keluhan (*Conflict Handling*) dengan jumlah tertinggi rata-rata 3,8. Berada pada pernyataan kedua “Saya puas terhadap kecepatan dan ketepatan rumah makan Cek Yang dalam mengatasi keluhan pelanggan.” Ini menunjukkan bahwa rumah makan Cek Yang mengutamakan dalam mengatasi keluhan pelanggan.
12. Berdasarkan dari jawaban responden untuk variabel kompetensi (*Competence*) dengan jumlah tertinggi rata-rata 3,78. Berada pada pernyataan pertama “Karyawan rumah makan Cek Yang ramah dan tanggap dalam melayani konsumen.” Ini menunjukkan bahwa karyawan rumah makan Cek Yang melayani pelanggan dengan ramah, sopan dan memiliki pengetahuan dalam masakan vegetarian sehingga pelanggan akan tetap setia.
13. Berdasarkan dari jawaban responden untuk variabel ikatan sosial (*Social Bond*) dengan jumlah tertinggi rata-rata 3,89. Berada pada pernyataan kedua “Rumah makan Cek Yang mengenal saya secara pribadi.” Ini menunjukkan bahwa rumah makan Cek Yang sangat dekat dengan pelanggannya. Sehingga pahan dengan kemauan para pelanggannya.

14. Berdasarkan dari jawaban responden untuk variabel loyalitas pelanggan (*customer loyalty*) dengan jumlah tertinggi rata-rata 4,26. Berada pada pernyataan pertama “Saya merasa puas dan bersedia untuk tetap menjadi pelanggan setia rumah makan Cek yang.” Ini menunjukkan bahwa pelanggan sangat loyal karena merasa pelayanan rumah makan Cek Yang sangat memuaskan pelanggan sehingga pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

B. Saran

Berdasarkan dari hasil penelitian dan jawaban responden maka dapat disarankan sebagai berikut :

1. Berdasarkan dari jawaban responden untuk variabel kepercayaan (*trust*) dengan jumlah terendah rata-rata 4,01. Berada pada pernyataan kedua “Saya merasa aman dalam bertransaksi karena nilai struk pembayaran sesuai dengan menu makanan yang dipesan.” Ini menunjukkan bahwa pihak manajemen keuangan dan kasir perlu memperhatikan dalam bertransaksi supaya tidak ada kesalahan dalam pembayaran supaya pelanggan tidak merasa kecewa.
2. Berdasarkan dari jawaban responden untuk variabel komitmen (*commitmen*) dengan jumlah terendah rata-rata 3,98. Berada pada pernyataan pertama “Saya merasa senang menjadi pelanggan rumah makan Cek Yang.” Ini menunjukkan

bahwa rumah makan Cek Yang perlu mempertahankan pelanggannya dan meningkatkan atau memperbaiki pelayanannya dengan sebaik-baiknya.

3. Berdasarkan dari jawaban responden untuk variabel komunikasi (*communication*) dengan jumlah terendah rata-rata 3,98. Berada pada pernyataan ketiga “Saya berminat untuk merekomendasikan masakan rumah makan Cek Yang kepada orang lain.” Ini menunjukkan bahwa pihak koki perlu memperhatikan dalam memasak makanan dan berupaya membuat masakan dengan penampilan yang baik, menarik dan terutama enak.
4. Berdasarkan dari jawaban responden untuk variabel penanganan keluhan (*Conflict Handling*) dengan jumlah terendah rata-rata 3,75. Berada pada pernyataan ketiga “Saya merasa diutamakan karena rumah makan Cek Yang selalu peduli terhadap keluhan pelanggan dan berusaha menyelesaikan masalah dengan adil (untuk pelanggan maupun perusahaan).” Ini menunjukkan bahwa rumah makan Cek Yang harus lebih cekatan dalam mengatasi masalah yang terjadi dengan adil dan tidak merugikan pelanggan.
5. Berdasarkan dari jawaban responden untuk variabel kompetensi (*competence*) dengan jumlah terendah rata-rata 3,69. Berada pada pernyataan kedua “Karyawan rumah makan Cek Yang dapat menjawab pertanyaan konsumen yang berkaitan dengan menu makanan vegetarian.” Ini menunjukkan bahwa karyawan rumah makan Cek Yang sebaiknya karyawan mengetahui atau memiliki pengetahuan dalam menu makanan vegetarian tersebut. Sehingga

karyawan dapat menjawab pertanyaan yang diberikan oleh konsumen dengan baik sehingga tidak mengecewakan kosumen

6. Berdasarkan dari jawaban responden untuk variabel ikatan sosial (*social bond*) dengan jumlah terendah rata-rata 3,75. “Jika saya harus beralih ke rumah makan *vegetarian* lain, maka saya akan kehilangan yang sangat baik.” Ini menunjukkan bahwa rumah makan Cek Yang harus memperhatikan hubungan pelanggannya dengan cara selalu berkomunikasi dengan baik, memberikan saran yang baik, melayani pelanggannya dengan sebaik mungkin. Sehingga pelanggan dapat setia dan mempertahankan untuk tidak beralih kerumah makan *vegetarian* yang lain.
7. Berdasarkan dari jawaban responden untuk variabel loyalitas pelanggan (*customer loyalty*) dengan jumlah terendah rata-rata 3,74. Berada pada pernyataan ketiga “Saya menyakini kredibilitas dan kualitas makanan rumah makan Cek Yang selalu dijaga.” Ini menunjukkan bahwa koki rumah makan Cek Yang harus mempertahankan dan memperhatikan dalam menjaga kualitas makanannya dan mampu memenuhi standar kualitas makanannya yang telah ditetapkan.
8. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini lebih luas lagi dengan menganalisis variabel-variabel yang belum diteliti dalam penelitian ini, sampel yang lebih luas, serta pembagian kuisioner yang lebih luas.