

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

Setelah menganalisis *relationship marketing* terhadap loyalitas pelanggan G2 Resto, maka pada bab ini akan diberikan kesimpulan dan saran yang mungkin dapat memberikan manfaat bagi perkembangan restoran di Palembang.

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan ini maka dapat diketahui bahwa koefisien regresi pada persamaan ini sebagai berikut:

$$Y = 1.730 + 0,275X_1 + 0,043X_2 + 0,249X_3 + 0,393X_4 + e$$

1. Hasil pengujian nilai t untuk variabel kepercayaan (*trust*) menunjukkan nilai t = 4.613 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Dengan demikian Hipotesis 1 diterima yang artinya ada pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan G2 Resto.
2. Hasil pengujian nilai t untuk variabel komitmen (*commitment*) menunjukkan nilai t = 0,629 dengan nilai signifikansi $0,531 > 0,05$. Dengan demikian Hipotesis 2 ditolak yang artinya tidak adanya pengaruh komitmen terhadap loyalitas pelanggan G2 Resto.
3. Hasil pengujian nilai t untuk variabel komunikasi (*communication*) menunjukkan nilai t = 3.471 dengan nilai signifikansi $0,001 < 0,05$. Dengan demikian Hipotesis 3 diterima artinya ada pengaruh komunikasi terhadap loyalitas pelanggan G2 Resto.

4. Hasil pengujian nilai t untuk variabel penanganan keluhan (*conflict handling*) menunjukkan nilai $t = 5.711$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Dengan demikian Hipotesis 4 diterima artinya adanya pengaruh penanganan keluhan terhadap loyalitas pelanggan G2 Resto.
5. Nilai Adjusted R Square yang diperoleh 0,918 (91,8%) yang artinya 91,8% variasi dari variabel kepercayaan, komitmen, komunikasi dan penanganan keluhan dapat menjelaskan variabel loyalitas pelanggan pada G2 Resto.

B. Saran

Berdasarkan simpulan diatas, ada beberapa saran agar G2 Resto tetap mempertahankan kepercayaan, komitmen, komunikasi, dan penanganan keluhan kepada pelanggan dengan cara:

- a. Tetap menggunakan bahan alami yang segar dan mempertahankan kualitas cita rasa masakan.
- b. Karyawan G2 Resto agar tetap melayani pelanggan dengan cakap, sopan dan ramah.
- c. Karyawan tetap menjalin komunikasi yang baik dengan pelanggan.
- d. Selalu menanggapi dan menyelesaikan dengan cepat dan baik setiap komentar, saran, kritik, pertanyaan maupun keluhan dari pelanggan dengan sopan dan bijak.