

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dijabarkan maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Produk, harga, tempat, orang, dan proses berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan RM. SATE ANDA Kota Bekasi, sedangkan promosi dan bukti fisik tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan RM SATE ANDA Kota Bekasi.
2. Kepuasan pelanggan dapat memediasi pengaruh antara produk, harga, tempat, orang, dan proses terhadap loyalitas pelanggan RM. SATE ANDA Kota Bekasi, sedangkan kepuasan pelanggan tidak dapat memediasi pengaruh antara promosi dan bukti fisik terhadap loyalitas pelanggan RM. SATE ANDA Kota Bekasi.
3. Kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan RM. SATE ANDA Kota Bekasi.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian maka penulis memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Bagi RM. SATE ANDA perlu mempertahankan kualitas dan cita rasa khas produknya agar pelanggan merasa puas saat mengkonsumsinya, diharapkan mampu mempertahankan keterjangkauan harga agar pelanggan tetap memilih dan membeli produk di RM. SATE ANDA, perlu meningkatkan kapasitas tempat parkir menjadi lebih luas, selalu menjaga hubungan baik dengan pelanggan, serta meningkatkan desain eksterior dan interior dengan penataan ruangan yang lebih rapi dan menarik guna memberikan suasana yang nyaman bagi pelanggan RM. SATE ANDA.
2. Bagi penelitian selanjutnya, untuk memperoleh hasil yang lebih bervariasi dalam memengaruhi kepuasan dan loyalitas pelanggan maka dapat menggunakan variabel-variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini seperti pengaruh label halal terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan.