

BAB 5

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dari penelitian yang sudah dilakukan berdasarkan pada data yang telah dikumpulkan dan pengujian data yang telah dilakukan maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada CV. Tiga Bersaudara Sejahtera.
2. Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan Pada CV. Tiga Bersaudara Sejahtera.
3. Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan Pada CV. Tiga Bersaudara Sejahtera.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, maka peneliti menyadari bahwa masih banyak terdapat keterbatasan, kekurangan dan kekeliruan pada penelitian ini. Tapi dengan penelitian ini, diharapkan bisa memberikan hal yang bermanfaat kepada :

1. CV.Tiga Bersaudara Sejahtera, diharapkan dari penelitian ini bisa memberikan masukan dan kebijakan dengan memberikan kualitas layanan yang lebih baik agar selalu mempertahankan kepuasan pelanggan sehingga terjadinya pembelian secara berulang. Terdapat pada salah satu point pernyataan yang ada pada kuesioner yang disebar yaitu item pernyataan yang mendapatkan nilai rata-rata tertinggi dengan menyebutkan “menu makanan yang bervariasi”. Diharapkan perusahaan bisa terus mengembangkan menu makanan yang lebih bervariasi lagi agar mempertahankan kualitas layanan yang akan mempertahankan rasa kepuasan pelanggan akan produk makanan catering yang diberikan.
2. Bagi Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Indonesia (STIMI) Banjarmasin diharapkan bisa sebagai penambah bahan referensi untuk pengembangan selanjutnya dan bisa bermanfaat untuk kedepannya.
3. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dimasa yang akan datang dapat digunakan sebagai salah satu sumber data dan rujukan untuk penelitian yang selanjutnya berdasarkan informasi yang lebih lengkap dan lebih luas dan juga bisa sebagai bahan referensi ataupun acuan bagi angkatan selanjutnya dalam melakukan penelitian yang akan datang. Penelitian selanjutnya juga diharapkan juga dapat menggunakan variabel lain yang dapat juga berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan dan kepuasan pelanggan yang peneliti gunakan.