

## **BAB V**

### **SIMPULAN**

#### **5.1. Simpulan**

Berdasarkan penelitian di atas tentang pengaruh lokasi, kualitas produk, dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan (Studi Pada Pelanggan Rumah Makan Rosya) dengan responden sebanyak 100 orang responden maka dapat diambil kesimpulan adalah sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa lokasi berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Rumah Makan Rosya. Hal ini berarti bahwa lokasi mempengaruhi pelanggan untuk loyal ke Rumah Makan Rosya
2. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Rumah Makan Rosya. Hal ini berarti bahwa kualitas produk mempengaruhi pelanggan untuk loyal ke Rumah Makan Rosya
3. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Rumah Makan Rosya. Hal ini berarti bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi pelanggan untuk loyal ke Rumah Makan Rosya
4. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa lokasi, kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Rumah Makan Rosya. Hal ini berarti bahwa lokasi, kualitas produk dan kualitas

pelayanan mempengaruhi pelanggan untuk loyal ke Rumah Makan Rosya.

## **5.2. Keterbatasan Penelitian**

Penelitian telah dilaksanakan sesuai dengan prosedur ilmiah akan tetapi masih memiliki banyak kekurangan dan keterbatasan diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Variabel-variabel yang mempengaruhi loyalitas pelanggan dalam penelitian ini hanya dari lokasi, kualitas produk dan kualitas pelayanan, sedangkan masih banyak variabel lain yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan.
2. Keterbatasan kemampuan penulis serta waktu sehingga dalam penelitian ini masih kurang maksimal.

## **5.3. Implikasi**

Implikasi dalam penelitian ini terbagi menjadi dua, yaitu implikasi teoritis dan implikasi praktis adalah sebagai berikut:

### **1. Implikasi Praktis**

Implikasi praktis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Lokasi berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Rumah Makan Rosya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penting bagi pihak Rumah Makan Rosya memperhatikan lokasi dagangnya salah satunya dengan cara menyediakan tempat parkir yang lebih luas serta fasilitas pendukung lainnya, hal ini dilakukan untuk meningkatkan loyalitas pelanggan.

- b. Kualitas produk berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Rumah Makan Rosya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penting bagi pihak Rumah Makan Rosya harus terus memperhatikan kualitas produk untuk tetap konsisten hal ini dilakukan untuk meningkatkan loyalitas pelanggan. Harga berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Rumah Makan Rosya.
- c. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Rumah Makan Rosya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penting bagi pihak Rumah Makan Rosya memperhatikan lokasi dagangnya salah satunya dengan cara menyediakan tempat parkir yang lebih luas serta fasilitas pendukung lainnya, hal ini dilakukan untuk meningkatkan loyalitas pelanggan.

## 2. Implikasi Teoritis

Implikasi teoritis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa lokasi berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hasil ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Dewi, *et.all* (2022) menyatakan bahwa lokasi memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, artinya semakin strategis lokasi rumah makan maka akan meningkatkan loyalitas pelanggan.
- b. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hasil ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Adistiyani *et.all* (2023) menyatakan

bahwa kualitas makanan berpengaruh signifikan terhadap variabel loyalitas pelanggan, artinya semakin baik kualitas makanan rumah makan maka akan meningkatkan loyalitas pelanggan.

- c. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Hasil ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Pratama *et.all* (2023) menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan, artinya semakin baik kualitas pelayanan rumah makan maka akan meningkatkan loyalitas pelanggan.

