

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan tentang pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas konsumen warung angkringan Lombok Abang, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen pada Warung angkringan Lombok Abang. Hal ini berarti semakin tinggi kualitas pelayanan maka semakin besar loyalitas konsumen.
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Warung angkringan Lombok Abang. Hal ini berarti semakin tinggi kualitas pelayanan maka semakin besar kepuasan konsumen.
3. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap loyalitas konsumen pada Warung angkringan Lombok Abang. Hal ini berarti semakin baik kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen yang semakin meningkat maka semakin besar loyalitas konsumen.
4. Terdapat pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan pelanggan. Hal ini berarti semakin baik kualitas pelayanan, maka kepuasan yang dirasakan

semakin meningkat sehingga mudah terbentuk

loyalitas pelanggan yang ditunjukkan dengan keinginannya melakukan pembelian ulang.

## **B. Saran**

Berdasar kesimpulan di atas, selanjutnya dapat diusulkan saran yang diharapkan akan bermanfaat bagi pengelola Warung angkringan Lombok Abang berkaitan dengan pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap loyalitas yaitu sebagai berikut:

1. Bagi Warung angkringan Lombok Abang : hendaknya meningkatkan pelayanan terutama yang masih dinilai rendah oleh konsumen seperti pada yaitu fokus pada kebersihan dan kerapihan suasana warung. Kedepan hendaknya perlu didesain dan ditata ulang terhadap layout warung, dengan penataan yang lebih bersih dan rapi, baik meja makan, penataan lampu, kebersihan dinding, sirkulasi udara, kondisi lantai dan lainnnya.
2. Pihak Warung angkringan Lombok Abang, hendaknya meningkatkan kepuasan pelanggan, terbukti mampu mempengaruhi loyalitas pelanggan. Dalam meningkatkan kepuasan pelanggan hendaknya memperhatikan harga produk yang dinilai paling rendah oleh konsumen. Harga yang dimaksud adalah bukan harga yang murah karena akan terkesan sebagai warung “murahan”, namun juga tetap terjangkau oleh konsumen yang sebagian besar segmennya adalah kalangan mahasiswa dan pelajar. Untuk