

BAB V

SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian pengaruh atribut restoran , motif belanja hedonic, motif belanja utilitarian terhadap loyalitas konsumen maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Atribut restoran berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen McDonald's Jombor. Atribut restoran diantaranya fasilitas kemudahan wifi yang dapat dimanfaatkan konsumen untuk berselancar internet, juga arena bermain anak sebagai salah satu alternative berkumpul keluarga. Konsumen diberikan fasilitas kenyamanan berupa smoking area untuk kalangan perokok sehingga bagi yang tidak suka dengan asap rokok dapat tetap nyaman. Semakin tinggi angka atribut restoran maka semakin tinggi angka loyalitas konsumen pada McDonald's Jombor.
2. Motif belanja hedonic berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen. Motif belanja hedonic pada dasarnya adalah motif yang berhubungan dengan rasa (psikologis). Konsumen yang datang ke McDonald's Jombor merasa puas setelah menikmati produk maupun fasilitas dan pelayanan yang berikan kepada konsumen. Banyak kalangan usia remaja datang untuk menikmati produk McDonald's baik yang

mencari produk terbaru maupun lama. Tidak terkecuali mereka mereka memanfaatkan McDonald's Jombor sebagai lokasi berkumpul bersama teman. Semakin tinggi angka motif hedonic konsumen maka semakin tinggi loyalitas konsumen pada McDonald's Jombor.

3. Pengaruh motif belanja utilitarian terhadap loyalitas konsumen

Motif belanja utilitarian berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen. Motif belanja utilitarian menekankan pada nilai guna dan efisiensi waktu. pada McDonald's Jombor mengedepankan pelayanan yang cepat, efisien dan produk yang fresh sehingga konsumen yang membutuhkan waktu efisien lebih suka ke McDonald's Jombor. Hal itu didukung dengan lokasi dan posisi parker area maupun drive thru yang pas. Semakin tinggi angka motif belanja utilitarian maka semakin tinggi loyalitas konsumen.

B. Keterbatasan

Beberapa keterbatasan yang dapat dijadikan pertimbangan bagi peneliti selanjutnya adalah:

- 1) Adanya keterbatasan penelitian menggunakan kuesioner yaitu terkadang jawaban yang dieberikan oleh responden tidak menunjukkan keadaan sesungguhnya.
- 2) Variabel yang diteliti belum cukup untuk mengukur loyalitas konsumen. Diharapkan penelitian selanjutnya untuk menambahkan variabel yang benar-benar dapat mempengaruhi loyalitas konsumen.

C. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut :

1. Diharapkan untuk peneliti yang selanjutnya dapat menambah variabel selain variabel yang diteliti oleh peneliti karena untuk mengantisipasi apabila variabel yang diambil tidak sesuai dengan kenyataan yang ada dilapangan.
2. Diharapkan untuk penelitian yang akan datang dapat menambah sampel penelitian yang lebih baik dan lebih banyak lagi.
3. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menggunakan metode wawancara kepada responden, sehingga jawaban responden dapat dikontrol agar tidak terjadi salah persepsi dari responden terhadap instrumen penelitian yang digunakan.