

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil analisis yang telah dilakukan pada penelitian ini, maka kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kualitas Layanan berpengaruh tidak signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan McDonald's di Sidoarjo.
2. Kualitas Produk berpengaruh signifikan positif terhadap Loyalitas Pelanggan McDonald's di Sidoarjo.
3. Harga berpengaruh signifikan positif terhadap Loyalitas Pelanggan McDonald's di Sidoarjo.
4. Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Harga bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan pada McDonald's di Sidoarjo.

5.2. Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan tahapan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti maka terdapat keterbatasan dalam pelaksanaan penelitian yaitu sebagai berikut :

1. Peneliti sulit mengidentifikasi responden secara langsung mengingat penelitian dilakukan secara *online* menggunakan *Google form*. Tujuan semula peneliti dapat bisa berinteraksi langsung (*offline*) pada lokasi obyek penelitian yaitu McDonald's di kota Sidoarjo tidak bisa dilaksanakan. Sehingga penelitian dialihkan pada grup-grup di media sosial.

2. Sehubungan dengan pembagian kuesioner yang tidak secara langsung maka banyaknya responden yang mengisi kuesioner tidak konsisten.

5.3. Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan simpulan diatas, maka saran yang dapat dikemukakan dalam penelitian ini untuk peneltian selanjutnya sebagai berikut:

1. Untuk Perusahaan dari hasil tanggapan responden yang menunjukkan bahwa pada variabel loyalitas pelanggan memiliki nilai terendah yaitu 3,72 yang menyatakan “Bagi saya –produk restoran cepat saji selain McDonald’s sangat menggoda untuk dicoba”. Dari tanggapan tersebut dapat disarankan agar manajemen resotaran McDonald’s di Sidoarjo mencari cara-cara inovatif untuk mengembangkan makanan pada restoran dimana agar dapat menciptakan produk yang dapat diingat oleh konsumen dimana mendorong para konsumen untuk tetap kembali mencoba makanannya. Terdapat juga tanggapan responden nilai tertinggi yaitu 4,58 pada variabel loyalitas pelanggan yang menyatakan “Ke depan, tentu saya membeli lagi produk makanan di McDonald’s” dari hal tersebut restoran memiliki nilai positif dimana memiliki pelanggan yang selalu berkunjung untuk menikmati makanan pada restoran tetapi dari pernyataan tersebut restoran tetap harus meningkatkan dari segi kualitas produk, kualitas layanan maupun harga seperti pada mengadakan promo harga kepada konsumen pada tanggal tertentu dimana dari hal tersebut diharapkan konsumen akan tetap loyal pada restoran McDonald’s di Sidoarjo.

2.. Penelitian ini hanya menggunakan 3 variabel dependen dimana belum mewakili seluruh variabel dependen, maka disarankan sebaiknya untuk peneliti selanjutnya perlu menambahkan variabel-variabel yang lain



DAFTAR RUJUKAN

- Anas, H. Aprilia, P. A. & Alldila, N. A. S. 2019. Factors Influencing Indonesia Customer Satisfaction and Customer Loyalty in Local Fast-food Restaurant. *International Journal of Marketing Studies*, 11(3), 131.
- Abdillah, M.S, D. 2017. *Metode Penelitian Terpadu Sistem Informasi*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Bela, D. K. Srikandi. K. & Kodarisman, H. 2016. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 36(1), 196-202.
- Daryanto, & Setyobudi, I. 2014. *Konsumen dan Layanan Prima*. Gaya Media. Yogyakarta.
- Darwin, D. & Mayuree, A. 2019. Effects Of Product Quality, Service Quality And Price Fairness On Customer Engagement And Customer Loyalty. *ABAC Journal*, 39(2), 82-102.
- Deddy, R. H. & Muhammad, R. F. 2014. Analisis Kepercayaan Kualitas Layanan, Harga, Kepercayaan, Citra Perusahaan, dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Wawasan Manajemen*, 2(3).
- Denny, I & Edwin, J. 2013. Analisa Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Pelanggan Restoran Por Kee Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 1(2), 1-8.
- Dessy, P. 2014. Pengaruh Product Quality, Service Quality, Image Terhadap Loyalty Melalui Satisfaction Pada Restoran Sunda di Jakarta. *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa*, 7(1), 177-197.
- Diapinsa, G. Z. 2017. Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.
- Djumarno, Anjani, S. & Djamaluddin, S. 2018. Effect of Product Quality and Price on Customer Loyalty through Customer Satisfaction. *International Journal of Business and Management Invention (IJBMI)*, 7(8), 12-20.
- Ghozali, I. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program Ibm Spss 23*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Kisang, R. Hye Rin. L. & Woo Gon. K. 2012. The Influence of The Quality of The Physical Environment, Food, and Service on Restaurant Image, Customer Perceived Value, Customer Satisfaction, and Behavioral Intention. *International Journal of Contemporary Hospitality Management* 24(2): 223.

- Kotler, P. & G. Armstrong. 2010. *Principles of marketing 13e*. Pearson Education. Inc. New Jersey.
- Kotler, P. & G. Armstrong. 2012. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Erlangga. Jakarta.
- Merinda, T. 2016. Pengaruh Harga Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Produk Footwear Yongki Komaladi. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, 5(7).
- Moniharapon, S., Oroh, S., & Sampelan, A. G. 2015. Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Dan Kebijakan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Kawan Baru Mantos Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 3(3), 170–179.
- Muhammad, I. (2020). McDonald's Vs KFC Di Indonesia Mana Yang Gerainya Paling Banyak. Retrieved September 2020, from [kompas.com. https://money.kompas.com/read/2020/05/12/161111326/mcdonalds-vs-kfc-di-indonesia-mana-yang-gerainya-paling-banyak](https://money.kompas.com/read/2020/05/12/161111326/mcdonalds-vs-kfc-di-indonesia-mana-yang-gerainya-paling-banyak)
- Nurafrina, S. & Hakim, F. 2017. Pengaruh Pencitraan, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Rumah Makan Kampoeng Deli Medan. *Jurnal Manajemen Tools*, 8(2), 87-96.
- Piter, T. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Primagum Sejati di Makassar. *Journal of Management & Business*, 1(2), 176-204.
- Putri, Y. L dan Utomo H. 2017. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Among Makarti*, 10(19), 70-90
- Riva, F. 2016. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Roti Bakar 88 Kota Serang. *Jurnal Sains Manajemen*, 2(2), 94-104.
- Saraswati, P., Kumadji, S., & Abdillah, Y. 2014. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 14(1), 1–8.
- Sugiyono, P. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*. Penerbit Alfabeta Bandung.
- Sunyoto. D. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT Buku Seru. Jakarta.
- Sunyoto, D. 2013. *Metedeologi Penelitian Akuntansi*. PT Refika Adi Utama Anggota IKAPI. Bandung.

- Sylke, F. L. (2020, 30 Juli). Omzet Loyo, McD Bakal Tutup Ratusan Toko. Retrieved Januari 2021, from <https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/d-5114596/omzet-loyo-mcd-bakal-tutup-ratusan-toko>
- Tareq, N. H. & Nafez, N. A. 2019. The Impact Of Service Quality On Customer Loyalty. *International Journal of Medical and Health Research*, 5(1), 2454-9142.
- Tjiptono, F. 2012. *Mewujudkan Layanan Prima*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Willy Abdillah, M. (2017). *Metode Penelitian Terpadu Sistem Informasi*. Penerbit Andi : Yogyakarta.
- Yuen, Euphemia F.T and Chan, Sian S.L. 2010. The Effect of Retail Service Quality and Product Quality on Customer Loyalty. *Database marketing & Customer Strategy Management*, 17(3), 222-240.