

BAB 6 KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan melalui tahap pengumpulan data, pengolahan data dan analisis data mengenai analisis *service quality*, *price* dan *customer trust* terhadap loyalitas pelanggan Fritto Chicken Cabang Denai, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Dalam penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa variabel *service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Fritto Chicken Cabang Denai, hasil penelitian menunjukkan *service quality* memiliki pengaruh yang paling tinggi. Beberapa faktor yang mempengaruhi hasil dari penelitian ini menggunakan lima dimensi *service quality* yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.
2. Dalam penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa variabel *price* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Fritto Chicken Cabang Denai. Beberapa faktor yang mempengaruhi hasil dari penelitian ini menggunakan tiga dimensi yang terdiri dari keterjangkauan harga, daya saing harga, dan kesesuaian harga dengan manfaat.
3. Dalam penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwasanya *customer trust* sudah sangat baik, namun dari uji parsial menunjukkan hasil yang sebaliknya yaitu *customer trust* tidak memiliki pengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Artinya, meskipun *customer trust* di Fritto Chicken Cabang Denai sudah sangat baik, namun hal tersebut tidak memiliki pengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Beberapa faktor yang mempengaruhi hasil dari penelitian ini menggunakan tiga dimensi yang terdiri dari *ability* (kemampuan), *integrity* (integritas), *benevolence* (kebajikan).
4. Untuk meningkatkan loyalitas pelanggan Fritto Chicken Cabang Denai pihak Fritto Chicken perlu untuk terus meningkatkan *service quality*, *price* dan *customer trust*, dikarenakan ketiga variabel tersebut mampu menjelaskan hingga 71,3% hal yang menyebabkan pelanggan loyal.

6.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil pembahasan, rekomendasi yang diperoleh dari hasil penelitian adalah:

a. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini memberikan implikasi pada pihak terkait yaitu Fritto Chicken Cabang Denai bahwa perusahaan harus berfokus terhadap peningkatan loyalitas pelanggan seperti menyediakan fasilitas yang memumpuni, dapat diandalkan, memiliki daya tanggap, memberikan jaminan, dan empati. Dalam segi harga dapat dijangkau semua kalangan, bersaing harga, dan menyesuaikan harga dengan manfaat sehingga hal tersebut dapat

menciptakan kepercayaan pelanggan dengan memiliki kemampuan, integritas, dan kebajikan. Implikasi praktis terhadap Fritto Chicken Cabang Denai dapat dijadikan dasar dalam mengambil kebijakan untuk meningkatkan loyalitas pelanggan.

b. Bagi peneliti selanjutnya

Untuk lebih memperdalam kajian dalam penelitian ini, diharapkan penelitian berikutnya:

1. *Customer Trust* merupakan variabel yang tidak memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan sehingga Fritto Chicken Cabang Denai perlu menjaga kepercayaan pelanggan. Namun dalam penelitian ini *customer trust* memiliki nilai kecenderungan yang rendah dimana selama Fritto Chicken Cabang Denai tersebut dapat meningkatkan kemampuan, integritas, dan kebajikan seperti memiliki SOP (Standar Operasional Prosedur) yang baik, memiliki komitmen dalam menyelenggarakan *event*, dan fokus berbasis kepada pelanggan.
2. Diharapkan penelitian ini sebagai acuan untuk peneliti selanjutnya dengan menambahkan variabel lain seperti variabel kualitas produk, kepuasan pelanggan, dan promosi untuk memperkaya analisis mengenai loyalitas pelanggan.
3. Di dalam penelitian ini menggunakan 100 responden, untuk peneliti selanjutnya diharapkan menambahkan jumlah sampel atau responden.