

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian mengenai Kualitas pelayanan (ξ_1), Citra merek (ξ_2), Kepuasan konsumen (η_1) terhadap Loyalitas konsumen (η_2) maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan (ξ_1) berpengaruh secara langsung terhadap loyalitas konsumen (η_2) pada Resto Pondok 21 Kota Metro
2. Citra merek (ξ_2) berpengaruh secara langsung terhadap loyalitas konsumen (η_2) pada Resto Pondok 21 Kota Metro
3. Kualitas pelayanan (ξ_1) berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan konsumen (η_1) pada Resto Pondok 21 Kota Metro
4. Citra merek (ξ_2) berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan konsumen (η_1) pada Resto Pondok 21 Kota Metro
5. Kepuasan konsumen (η_1) berpengaruh secara langsung Terhadap Loyalitas konsumen (η_2) pada Resto Pondok 21 Kota Metro
6. Kualitas Pelayanan (ξ_1) berpengaruh secara langsung terhadap loyalitas konsumen (η_2) melalui kepuasan konsumen (η_1) pada Resto Pondok 21 Kota Metro
7. Citra Merk (ξ_2) berpengaruh secara langsung terhadap loyalitas konsumen (η_2) melalui kepuasan konsumen (η_1). pada Resto Pondok 21 Kota Metro

B. Saran

1. Dari segi Kualitas pelayanan (ξ_1) hendaknya penerapan absensi finger print dan disiplin kehadiran pegawai yang baik seharusnya disertai dengan sanksi yang tegas dari institusi bagi pegawai yang melanggar peraturan dan prosedur kerja yang telah ditetapkan.

2. Dari segi Citra merek (ξ_2) hendaknya agar selalu terpenuhi sesuai keinginan konsumen
3. Dilihat dari segi Kepuasan konsumen (η_1) sebaiknya desain Kepuasan konsumen (η_1) dari Saus Lombok Mas dibuat lebih variatif sehingga mampu menarik minat beli konsumen.
4. Bagi penelitian selanjutnya agar dapat menggunakan variabel-variabel lain yang dapat mempengaruhi Loyalitas konsumen (η_2).

DAFTAR LITERATUR

- Agustina, Vina. 2012. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan konsumen, dan Nilai Konsumen dalam Meningkatkan Loyalitas konsumen JOGLOSEMAR BUS (Studi Pada Wilayah Semarang Town Office)*. Skripsi Program Sarjana (S1) Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.
- Alintani, zuhroti Wasilah; DUPRI, Muhammad Demsi. *pengaruh harga, lokasi Dan pelayanan terhadap loyalitas konsumen pada jasa laundry happy wash 21 di metro lampung. Jurnal manajemen DIVERSIFIKASI, 2022, 2.3: 774-783*
- Ariningsih, NiPutu. 2018. *Analisis Pengaruh Perceived Value Dan Kepuasan konsumen Terhadap Loyalitas konsumen Pada Vosco Coffee Malang*. Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya Malang.
- Aryani, Dwi dan Febrina Rosinta. 2010. *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan konsumen dalam Membentuk Loyalitas konsumen*. Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Mei—Agus 2010, hlm. 114-126 .
- Atmaja, H.S. 2003. *Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan konsumen Dalam Membangun Loyalitas konsumen (Studi Kasus Konsumen Multimedia Akses PT Telkom)*. Tesis Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, tidak diterbitkan.
- Barnes, James G. 2003. *Secrets of Customer Relationship Management*. Yogyakarta: Andi.
- Cahyadi, Eko. 2003. *Kualitas Pelayanan, Kepuasan dan Loyalitas konsumen Pada Industri perbankan Islam Dengan Menggunakan Metode CARTER (Kasus Bank Muallamat Indonesia Cabang Rawamangun)*. Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia, tidak diterbitkan.
- Clancy, Kevin J. and Robert S Shulman. 1994. *Marketing Myths That Are Killing Business*. New York: McGraw-Hill, Int.
- Damajani, R.R Dhian. 2008. *Vernakularisme, Informalitas, dan Urbanisme: Cafe sebagai Ekspresi Gaya Hidup Kontemporer*. ITB J. Vis. Art and Des, Vol. 2, h.. 144.
- Dananjaya, Raditya Maharsyi, Waridin, dan Ibnu Widyanto. 2011. *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Beli Ulang Konsumen Maskapai Batavia Air di Bandara Ahmad*
- Yani Semarang*. Jurnal Studi Manajemen dan Organisasi Volume 8, Nomor 2, Juli, Tahun 2011 , Halaman 28.
- Diab, Balqis. 2009. *Analisis Pengaruh Nilai Konsumen dan Citra Merek terhadap Kepuasan konsumen dalam Meningkatkan Retensi Konsumen (Studi Kasus pada Gies Batik Pekalongan)*. Tesis Program Studi Magister Manajemen Universitas Diponegoro.

- Ferdinand, Agusty Tae. 2006. *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Undip.
- Ghozali, Imam. 2013. *Model Persamaan Struktural Konsep dan Aplikasi dengan Program AMOS 21.0*. Semarang: Badan Penerbit Undip.
- Jakpar, Shaharudin, Angelyn Goh Sze Na, Anita Johari, Khin Than Myrint. 2012. *Examining the Product Quality Attributes That Influences Kepuasan konsumen Most When the Price Was Discounted: A Case Study in Kuching Sarawak*. International Journal of Business and Social Science Vol. 3 No. 23; December 2012.
- Kaplan, R. S. And Norton, D.P. 1996. *Translating Strategy into Action, The Balanced Scorecard, Boston*. Massachusett: Harvard Business School Press, Pg.73.
- Khan, Inamullah. 2012. *Impact iof Kepuasan konsumen and Customers Retention on Loyalitas konsumen* . International Journal of Scientific and Technology Research, Vol: 1, Hal: 106110.
- Kotler, Philip, 2000, *Marketing Management: Analyses, Planning, Implementation, and Control*, Millenium Edition. New Jersey: Prentice Hall International Inc.
- Kotler, P., dkk. 2000. *Manajemen Pemasaran Perspektif Asia*. Yogyakarta: Andi..
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jilid II. Edisi Kesebelas. Alih Bahasa Benyamin Molan. Jakarta. : Indeks.
- Kotler and Keller. 2009. *Marketing Management*. Penerjemah Bob Sabran. Edisi Ketiga Belas. Jakarta: Erlangga.
- Kusumaningrum, Dewi. 2019. Pengaruh Kepuasan konsumen Dan Kualitas pelayanan Terhadap Merek Loyalty Di Pantai Sentosa Restaurant Jakarta. Jurnal Sains Terapan Pariwisata. Semarang). Diponegoro Journal Of Management. Volume 4, Nomor 2, Tahun 2015, Halaman 1-10
- Lestari, Endang Wiji, Idha Haryanto, dan Surip Mawardi. 2009. *Konsumsi Kopi Masyarakat Perkotaan dan Faktor yang Berpengaruh: Kasus di Kabupaten Jember*. Pelita Perkebunan, 25 (3), h..233.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*. Penerbit: Salemba Empat.
- Mc. Charty, Jerome E., dan William D. Perreault, Jr. 2003. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Edisi Kelima. Alih Bahasa: Agus Dharma. Jakarta: Erlangga.
- Mulyono, Bayu Hadyanto, Yoestini, Rini Nugraheni, Mustofa Kamal. 2007. *Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan konsumen (Studi Kasus pada Perumahan Puri Mediterania Semarang)*. Jurnal Studi Manajemen dan Organisasi Volume 4 , Nomor 2, Juli, Tahun 2007, Halaman 91.
- Naik, C.N. Krishna, Swapna Bhargavi Gantasala, dan Gantasala V. Prabhakar. 2010. *Service Quality (Servqual) and its Effect on Kepuasan konsumen in Retailing*. European Journal of Social Sciences — Volume 16, Number 2.
- Nasution, M. Nur. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nisa, Anne Jannatun. TT. *Pengaruh Ekuitas Merek dan Nilai Konsumen terhadap Loyalitas konsumen (Survei pada Konsumen Sari Ater Hotel dan Resort di Subang)*.

- Nurullaili, dan Andi Wijayanto. 2013. *Analisis Faktor-faktor yang Memengaruhi Loyalitas Konsumen Tupperware (Studi Pada Konsumen Tupperware di Universitas Diponegoro)*. Jurnal Administrasi Bisnis, Vol 2, No 1, Maret 2013.
- Oktariko, Tristiana. 2011. *Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Persepsi Harga terhadap Keputusan Berpindah Merek pada Konsumen Pembalut Wanita KOTEX di Semarang*. Skripsi Program Sarjana (S1) Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.
- Ramadhani, Alvajrin. 2014. *Analisa Kualitas pelayanan Terhadap Loyalitas konsumen Dengan Kepuasan konsumen Sebagai Variabel Moderasi Pada Resto Pondok 21 Kota Metro*.
- Raharjo, Keisha. 2015. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas konsumen Melalui Kepuasan konsumen Dan Kualitas pelayanan Terhadap Loyalitas konsumen (Studi Pada Stove Syndicate)*
- Steviani, Angeline. 2015. *Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan konsumen Sebagai Variabel Moderasi Terhadap Salon Shinjuku*. Jurnal Manajemen Pemasaran Petra Vol. 1, No. 1, (2015) 1-11