

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang diperoleh, maka dapat diambil beberapa kesimpulan berikut ini:

1. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan Terhadap *loyalitas pelanggan* Pada Seblak Medok Prasmanan Metro, yang berarti jika kualitas pelayanan yang tinggi dapat meningkatkan *loyalitas pelanggan*.
2. Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan Terhadap *loyalitas pelanggan* Pada Seblak Medok Prasmanan Metro, yang berarti kualitas produk yang tidak sesuai dengan standar produk dapat meningkatkan loyalitas pelanggan.
3. harga berpengaruh positif dan signifikan Terhadap *loyalitas pelanggan* Pada Seblak Medok Prasmanan Metro, yang berarti jika harga sesuai dengan sesuai standar harga dapat meningkatkan *loyalitas pelanggan*.
4. Kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga berpengaruh positif dan signifikan Terhadap *loyalitas pelanggan* Pada Seblak Medok Prasmanan Metro, yang berarti jika kualitas pelayanan yang tinggi, kualitas produk yang tidak sesuai dengan standar produk, dan harga sesuai dapat meningkatkan loyalitas pelanggan.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan maka saran yang dapat diajukan adalah sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan, Seblak Medok Prasmanan Metro sebaiknya lebih di perhatikan lagi agar pelanggan dapat mendapatkan pelayanan yang baik dalam rangka meningkatkan loyalitas pelanggan Seblak Medok Prasmanan Metro. Contohnya Seblak Medok Prasmanan Metro Mempercepat proses pembayaran dan pembuatan seblak agar pelanggan tidak bosan menunggu sehingga tercipta pelanggan yang loyal. Mempercepat proses pembayaran dan pembuatan seblak akan mengurangi waktu tunggu pelanggan, sehingga mereka tidak bosan dan merasa lebih puas dengan pelayanan yang diberikan. Penggunaan teknologi seperti sistem pembayaran otomatis atau aplikasi pemesanan dapat membantu mempercepat proses ini. Memberikan pelatihan rutin kepada karyawan tentang pelayanan pelanggan yang baik. Ini termasuk

cara berkomunikasi dengan pelanggan, menangani keluhan, dan memberikan pelayanan yang ramah dan efisien.

2. Kualitas Produk, Seblak Medok Prasmanan Metro sebaiknya lebih di perhatikan lagi agar pelanggan dapat mendapatkan produk yang berkualitas dalam rangka meningkatkan loyalitas pelanggan Pada Seblak Medok Prasmanan Metro. Contohnya agar Seblak Medok Prasmanan Metro meningkatkan tingkat kepedasan seblak dan menambahkan varian topping yang lebih bervariasi. Menambahkan berbagai macam topping yang lebih bervariasi seperti seafood, daging, sayuran, dan lainnya. Dengan demikian, pelanggan memiliki lebih banyak pilihan dan dapat menyesuaikan seblak mereka sesuai dengan preferensi pribadi. Menjaga kebersihan tempat pembuatan dan penyajian makanan agar produk yang dihasilkan tidak hanya enak tetapi juga higienis. Ini akan meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap kualitas produk.
3. Harga, Diharapkan Seblak Medok Prasmanan Metro menyesuaikan harga menjadi lebih baik sehingga dapat meningkatkan loyalitas pelanggan. Contohnya agar membuat paket hemat dan semisalnya agar pelanggan dari kalangan pelajar juga dapat menjadi pelanggan yang loyal. Menyediakan paket hemat dan promosi khusus, terutama untuk kalangan pelajar, agar mereka merasa mendapatkan nilai lebih dari uang yang mereka keluarkan. Misalnya, paket kombo yang mencakup seblak, minuman, dan camilan dengan harga yang lebih terjangkau. Menyediakan menu dengan harga yang jelas dan transparan agar pelanggan tidak merasa tertipu atau kaget dengan harga yang harus dibayar. Hal ini juga membantu membangun kepercayaan pelanggan. Mengimplementasikan program kartu loyalitas yang memberikan diskon atau penawaran khusus bagi pelanggan yang sering berkunjung. Ini akan mendorong pelanggan untuk kembali lagi dan meningkatkan loyalitas mereka.