

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan temuan penelitian dan diskusi bab sebelumnya, serta teori dan konsep yang mendukung penelitian berjudul Pengaruh kualitas layanan, lokasi serta inovasi produk berupa analisis data dari pembahasan yang telah dilakukan maka didapat kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Semakin baik kualitas layanan yang diberikan, seperti kecepatan pelayanan, keramahan staf, kebersihan restoran, dan ketepatan pesanan, semakin besar kecenderungan pelanggan untuk tetap setia dan melakukan pembelian ulang di A&W Cilandak Town Square. Hal ini mengindikasikan bahwa kepuasan terhadap layanan yang diberikan dapat mendorong pelanggan untuk merekomendasikan restoran kepada orang lain.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Lokasi memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan. Keberadaan restoran A&W di pusat perbelanjaan yang strategis, dengan akses yang mudah dan fasilitas yang nyaman, meningkatkan kemungkinan pelanggan untuk memilih restoran ini dibandingkan pesaingnya. Kemudahan dalam menjangkau lokasi, ketersediaan tempat parkir, serta lingkungan yang mendukung aktivitas pelanggan berkontribusi dalam meningkatkan frekuensi kunjungan dan pembelian ulang di restoran ini.
3. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa inovasi produk berperan penting dalam mempertahankan loyalitas pelanggan. Produk-produk baru yang menarik, variasi menu yang mengikuti tren pasar, serta peningkatan kualitas produk sesuai dengan preferensi pelanggan dapat meningkatkan daya tarik restoran. Pelanggan yang tertarik dengan inovasi yang ditawarkan lebih cenderung untuk kembali dan memilih A&W sebagai pilihan utama dalam konsumsi makanan cepat saji

## B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di restoran A&W Cilandak Town Square, Jakarta Selatan, berikut beberapa saran diantaranya:

### 1. Bagi Manajemen Perusahaan

- a. Perusahaan perlu mempertahankan tingkat empati yang tinggi dengan terus memberikan pelayanan yang ramah dan memahami kebutuhan pelanggan. Sementara itu, aspek reliabilitas perlu ditingkatkan dengan memastikan konsistensi layanan, mengurangi kesalahan dalam pemesanan, serta mempercepat waktu pelayanan agar pelanggan mendapatkan pengalaman yang lebih baik
- b. Perusahaan perlu mempertahankan desain interior dan eksterior yang menarik agar pelanggan merasa nyaman saat berkunjung. Sementara itu, visibilitas restoran perlu ditingkatkan dengan memasang signage yang lebih jelas, pencahayaan yang lebih terang, serta promosi lokasi melalui media sosial dan aplikasi peta digital agar lebih mudah ditemukan oleh pelanggan. dan dapat diandalkan.
- c. Perusahaan perlu mempertahankan inovasi dalam perubahan rasa dan penyajian agar tetap menarik bagi pelanggan. Sementara itu, pemahaman terhadap tren pasar perlu ditingkatkan dengan melakukan riset berkala, mengikuti preferensi konsumen, dan menghadirkan menu yang sesuai dengan tren makanan terbaru agar tetap kompetitif.

### 2. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Untuk peneliti selanjutnya dapat mempertimbangkan faktor lain seperti harga, promosi, atau citra merek untuk melihat pengaruhnya terhadap loyalitas pelanggan di restoran cepat saji.
- b. Penelitian selanjutnya dapat menggunakan pendekatan kualitatif melalui wawancara mendalam dengan pelanggan untuk memahami alasan di balik loyalitas mereka terhadap restoran.
- c. penelitian selanjutnya dapat dilakukan di beberapa cabang A&W lainnya atau restoran cepat saji berbeda untuk membandingkan bagaimana kualitas layanan, lokasi, dan inovasi produk memengaruhi loyalitas pelanggan di berbagai tempat.