

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka ditarik kesimpulannya bahwa :

1. Kualitas produk tidak memiliki pengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan Mcdonalds cabang Kemang
2. Kualitas Pelayanan tidak memiliki pengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan Mcdonalds cabang Kemang
3. Citra Merk tidak memiliki pengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan Mcdonalds cabang Kemang
4. Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan Mcdonalds Cabang Kemang. Hal ini memiliki arti bahwa semakin tinggi tingkat Kepercayaan pelanggan, maka semakin meningkat Loyalitas Pelanggan Mcdonalds Cabang Kemang.

B. Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan tersebut, terdapat beberapa saran sebagai berikut:

1. Perusahaan Mcdonalds cabang Kemang
 - a. Perusahaan mulai meriset jenis konsumen di Mcdonalds cabang kemang, apakah konsumen tersebut lebih banyak jumlah konsumen yang rutin melakukan pembelian di cabang kemang atau konsumen baru, dan alasan mengapa mereka membeli di cabang kemang. Kemudian mulai memperhatikan produk apa saja yang menjadi best seller oleh pelanggan yang rutin membeli di cabang kemang, setelah itu semua diketahui hasilnya, pihak perusahaan bisa memproduksi produk yang best seller tersebut dengan jumlah yang lebih banyak dengan harapan konsumen baru dapat suka dengan produk tersebut dan melakukan pembelian secara berulang, dengan ini diharapkan akan membentuk kepercayaan dan loyalitas pelanggan Mcdonalds cabang Kemang.

- b. Pihak manajemen Kantor pusat membuat beberapa kategori yang dapat diputuskan langsung oleh cabang berdasarkan review pelanggan, mana yang tidak. Dan memberikan pelatihan hospitality serta bagaimana membaca emosi pelanggan berdasarkan gerak geriknya, sehingga petugas dapat menentukan sikap seperti apa yang seharusnya diberikan disesuaikan dengan kondisi konsumen tersebut. Sehingga pelayanan yang diterima konsumen secara berulang mampu membentuk loyalitas
 - c. Perusahaan bisa melakukan sesuatu yang berbeda dibandingkan Mcdonalds cabang yang lainnya, salah satunya Mcdonalds cabang kemang bisa memberikan promo khusus pelanggan yang sering berkunjung kesana, dan juga bisa memberikan *free valet service* untuk seluruh pelanggan yang datang, ini dapat ingatan yang positif terhadap Citra Merk Mcdonalds Cabang Kemang.
2. Untuk penelitian selanjutnya
- Untuk peneliti selanjutnya dapat menggunakan variabel yang berbeda dalam determinan loyalitas pelanggan, selain itu dapat juga menggunakan produk yang berbeda dalam penelitiannya.

