

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. *Store atmosphere* pada *resto* Nanny's Pavillon Bandung sudah baik, sehingga konsumen Nanny's Pavillon merasa puas dengan *store atmosphere* yang ada di Nanny's Pavillon.
2. Kualitas pelayanan pada *resto* Nanny's Pavillon Bandung dinilai sudah baik. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Nanny's Pavillon Bandung dirasakan sudah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh konsumen, namun pada indikator *responsiveness* banyak konsumen yang mengeluh ,ini karena pelayanan yang diberikan oleh Nanny's Pavillon dinilai kurang cepat atau lama terlebih disaat penyajian makanan atau pesananan untuk konsumen.
3. Loyalitas Pelanggan pada konsumen Nanny's Pavillon Bandung dinilai cukup loyal. Pernyataan yang dinilai cukup loyal adalah melakukan pembelian beragam makanan dan minuman secara teratur, dan penilaian terendah adalah pernyataan tentang tidak akan membeli makanan dan minuman di *resto* lain.
4. Terdapat pengaruh positif yang signifikan dari *store atmosphere* secara simultan terhadap loyalitas pelanggan di *resto* Nanny's Pavillon Bandung.

5. Terdapat pengaruh positif yang signifikan dari kualitas pelayanan secara simultan terhadap loyalitas pelanggan di *resto* Nanny's Pavillon Bandung.
6. Terdapat pengaruh positif yang signifikan dari *store atmosphere* dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap loyalitas pelanggan di *resto* Nanny's Pavillon Bandung.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan, maka saran-saran yang dapat diajukan oleh penulis adalah sebagai berikut :

1. Berdasarkan kesimpulan yang sudah dikemukakan bahwa *store atmosphere* di *resto* Nanny's Pavillon Bandung sudah berada dalam kategori baik. Oleh karena itu manajemen *resto* Nanny's Pavillon harus mampu mempertahankan *store atmosphere* yang sudah ada dan terus meningkatkan lagi konsep dengan menciptakan tema-tema ruang yang baru dan ide-ide yang baru dan kreatif untuk *resto* Nanny's Pavillon agar terus menarik konsumen untuk berkunjung ke Nanny's Pavillon Bandung.
2. Sementara dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh *resto* Nanny's Pavillon Bandung mengenai pelayanan yang cepat dalam menyajikan makanan dan minuman harus diperbaiki dan ditingkatkan lagi. Jika hal tersebut terus dibiarkan maka akan membuat konsumen tidak puas. Maka dari itu kecepatan pelayanan harus terus diperhatikan lagi, manajemen Nanny's Pavillon harus membekali karyawan bagaimana cara melayani

konsumen dengan ramah dan dengan cepat dan tanggap. Sehingga konsumen merasa puas dalam pelayanan yang di berikan Nanny's Pavillon Bandung, sehingga tercipta loyalitas pelanggan yang tinggi.

3. Untuk menjaga loyalitas pelanggan, *resto* Nanny's Pavillon Bandung harus bisa tetap merangkul dan menjaga para konsumen mereka agar terus melakukan pembelian di *resto* Nanny's Pavillon Bandung. Untuk terus menjaga hal ini maka sebaiknya manajemen Nanny's Pavillon harus gencar melakukan promosi bagi konsumen baik promosi melalui media sosial maupun promosi-promosi menarik lainnya yang dapat menarik banyak konsumen untuk datang ke Nanny's Pavillon Bandung .
4. Meningkatkan kualitas pelayanan menjadi suatu kewajiban bagi *resto* Nanny's Pavillon Bandung untuk bisa tetap menjaga loyalitas pelanggan. Meningkatkan kualitas pelayanan tidak hanya cukup dengan memperbaiki pelayanan yang kurang cepat saja, tetapi dengan memberikan pengarahan dan pelatihan kepada seluruh pramuniaga agar bisa melayani konsumen sesuai dengan yang diharapkan dan diinginkan konsumen.
5. Loyalitas pelanggan yang tinggi dapat meningkatkan keuntungan bagi suatu perusahaan, karena pada saat ini meenjaga kelojalan konsumen dirasa cukup sulit. Untuk itu agar dapat terus menarik konsumen yang loyal maka pihak *resto* Nanny's Pavillon harus melakukan berbagai gebrakan baru seperti mengadakan beragam acara dan promo diskon untuk membuat konsumen puas sehingga konsumen akan melakukan pembelian secara rutin dan konsumen pun akan memberikan rekomendasi kepada konsumen

yang baru untuk melakukan pembelian makanan dan minuman di *resto* Nanny's Pavillon Bandung.

6. Dari penelitian yang telah dilakukan ini didapatkan hasil bahwa variabel yang memiliki pengaruh paling signifikan terhadap loyalitas pelanggan yaitu *store atmosphere* sementara pada variabel kualitas pelayanan konsumen masih merasakan kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh *resto* Nanny's Pavillon Bandung. Untuk itu pihak manajemen Nanny's Pavillon harus melakukan perbaikan agar konsumen merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

