

BAB IV

PENUTUP

Setelah dilakukan pengolahan data dan analisis secara bertahap pada variabel kualitas produk, harga, kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan penyet kuah Rumah Makan Timoho, maka berikut merupakan kesimpulan dan saran yang diperoleh dari penelitian ini:

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu :

1. Kualitas produk penyet kuah Rumah Makan Timoho Kecamatan Tembalang Kota Semarang menunjukkan bahwa dari jumlah responden sebanyak 100 orang, mayoritas responden (58%) cenderung menganggap bahwa kualitas produk penyet kuah cukup baik, artinya produk penyet kuah telah memiliki jumlah menu produk yang cukup banyak, porsi yang sedang atau pas, rasa yang cukup enak, produk yang cukup higienis, dan tampilan yang cukup menarik. Terdapat responden yang menganggap kualitas produk penyet kuah baik sebanyak 40 responden (40%), artinya produk penyet kuah telah memiliki jumlah menu produk yang banyak, porsi yang besar, rasa yang enak, produk yang higienis, dan tampilan yang menarik.
2. Harga berbagai produk penyet kuah Rumah Makan Timoho Kecamatan Tembalang Kota Semarang menunjukkan bahwa dari jumlah responden sebanyak 100 orang, mayoritas responden (50%) cenderung menganggap bahwa tingkat harga berbagai produk penyet cukup murah, artinya produk

penyet kuah telah memiliki harga berbagai menu produk yang cukup murah, tingkat harga dengan daya beli konsumen yang cukup sesuai, dan perbandingan harga yang sama dengan penyet kuah di rumah makan / warung lain. Terdapat responden yang menganggap tingkat harga penyet kuah murah sebanyak 42 responden (42%), artinya produk penyet kuah telah memiliki harga berbagai menu produk yang murah, tingkat harga dengan daya beli konsumen yang sesuai, dan perbandingan harga yang rendah dengan penyet kuah di rumah makan / warung lain.

3. Kualitas pelayanan pada konsumen penyet kuah Rumah Makan Timoho Kecamatan Tembalang Kota Semarang menunjukkan bahwa dari jumlah responden sebanyak 100 orang, mayoritas responden (66%) cenderung menganggap bahwa kualitas pelayanan pada konsumen penyet kuah cukup baik, artinya tingkat kecepatan karyawan dalam pembuatan hingga penyajian penyet kuah pada konsumen cukup cepat, pelayanan oleh karyawan cukup ramah, suasana pada Rumah Makan Timoho yang cukup nyaman, brosur produk dan daftar harga penyet kuah sedikit tersedia, tingkat Kebersihan Rumah Makan Timoho cukup bersih, dan fasilitas yang tersedia di Rumah Makan Timoho cukup lengkap. Terdapat responden yang menganggap kualitas pelayanan pada pelanggan penyet kuah baik sebanyak 32 responden (32%), artinya tingkat kecepatan karyawan dalam pembuatan hingga penyajian penyet kuah pada konsumen cepat, pelayanan oleh karyawan ramah, suasana pada Rumah Makan Timoho yang nyaman, brosur produk dan daftar harga penyet kuah banyak tersedia, tingkat Kebersihan

Rumah Makan Timoho bersih, dan fasilitas yang tersedia di Rumah Makan Timoho lengkap.

4. Loyalitas pelanggan penyyet kuah Rumah Makan Timoho Kecamatan Tembalang Kota Semarang menunjukkan bahwa dari jumlah responden sebanyak 100 orang, mayoritas responden (46%) cenderung menganggap bahwa loyalitas pelanggan penyyet kuah cukup tinggi, artinya pembelian secara berulang pada berbagai produk penyyet kuah sering, pelanggan cukup bersedia menjadikan Rumah Makan Timoho sebagai pilihan utama setiap makan malam, pelanggan cukup bersedia merekomendasikan penyset kuah Rumah Makan Timoho kepada orang lain dan pelanggan cukup bersedia mengajak orang lain untuk makan di Rumah Makan Timoho.

Terdapat responden yang menganggap loyalitas pelanggan penyset kuah tinggi sebanyak 43 responden (43%), artinya pembelian secara berulang pada berbagai produk penyset kuah sangat sering, pelanggan bersedia menjadikan Rumah Makan Timoho sebagai pilihan utama setiap makan malam, pelanggan bersedia merekomendasikan penyset kuah Rumah Makan Timoho kepada orang lain dan pelanggan bersedia mengajak orang lain untuk makan di Rumah Makan Timoho.

5. Pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan penyset kuah Rumah Makan Timoho berdasarkan hasil penelitian terbukti memiliki pengaruh yang positif dan signifikan yang dibuktikan dengan nilai t hitung (3,811) > t tabel (1,660) dengan demikian H_0 ditolak. Artinya apabila Rumah Makan

Timoho memiliki kualitas produk penyyet kuah yang baik maka cenderung akan memiliki loyalitas pelanggan yang tinggi.

6. Pengaruh harga terhadap loyalitas pelanggan penyyet kuah Rumah Makan Timoho berdasarkan hasil penelitian terbukti memiliki pengaruh yang positif dan signifikan yang dibuktikan dengan nilai t hitung ($3,607$) $>$ t tabel ($1,660$). Sedangkan pengaruh positif dibuktikan dengan tanda positif pada koefisien regresinya. Artinya apabila harga penyyet kuah Rumah Makan Timoho murah maka cenderung akan memiliki loyalitas pelanggan yang tinggi.
7. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan penyyet kuah Rumah Makan Timoho berdasarkan hasil penelitian terbukti memiliki pengaruh yang positif dan signifikan yang dibuktikan dengan nilai t hitung ($2,777$) $>$ t tabel ($1,660$). Sedangkan pengaruh positif dibuktikan dengan tanda positif pada koefisien regresinya. Artinya apabila kualitas pelayanan pelanggan penyyet kuah Rumah Makan Timoho baik maka cenderung akan memiliki loyalitas pelanggan yang tinggi.
8. Pengaruh kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan penyyet kuah Rumah Makan Timoho berdasarkan hasil penelitian terbukti memiliki pengaruh yang positif dan signifikan yang dibuktikan dengan nilai F hitung sebesar ($7,971$) $>$ dari F tabel sebesar ($2,70$) maka, H_0 ditolak dan H_a diterima sehingga secara bersama-sama terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas produk (X_1), harga (X_2), dan kualitas pelayanan (X_3) terhadap loyalitas pelanggan (Y). Artinya apabila jika

kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan pada Rumah Makan Timoho memiliki nilai tinggi maka loyalitas pelanggan akan tinggi pula.

4.2. Saran

Dari kesimpulan diatas, dapat disimpulkan beberapa saran yang dapat bermanfaat dan berguna sebagai bahan pertimbangan Rumah Makan Timoho Kecamatan Tembalang Kota Semarang diwaktu yang akan datang yaitu sebagai berikut:

1. Berkaitan dengan variabel kualitas produk berdasarkan data hasil penelitian, kualitas produk memiliki kategorisasi baik yaitu 58%, secara keseluruhan dipersepsikan baik oleh pelanggan penyet kuah Rumah Makan Timoho, akan tetapi pelanggan menilai bahwa adanya kekurangan pada aspek banyaknya jumlah menu penyet kuah yang tersedia, porsi penyet kuah, dan ke higienisan produk penyet kuah. Oleh karena itu Rumah Makan Timoho dapat menambah variasi pada jenis menu penyet kuah ataupun pada jenis air minum yang disediakan. Diharapkan Rumah Makan Timoho dapat menyediakan porsi yang sedang untuk konsumen pria atau wanita. Perlu diperhatikan kembali dalam menjaga ke higienisan baik pada produk penyet kuah, minuman, penyajian dan cuci piring.
2. Berkaitan dengan variabel harga berdasarkan data hasil penelitian harga produk penyet kuah memiliki kategorisasi cukup murah yaitu 50%, secara keseluruhan dipersepsikan cukup murah oleh pelanggan, akan tetapi pelanggan menilai bahwa adanya kekurangan pada aspek perbandingan harga penyet kuah Rumah Makan Timoho dengan rumah makan / warung penyet lain. Dalam Hal ini

Rumah Makan Timoho diharapkan dapat menjaga kestabilan harga penyet kuah, agar perbandingan harga tidak tinggi atau rendah, apabila terjadi kenaikan harga pun tidak terlalu sering, atau tidak terlalu tinggi, sehingga konsumen yang mayoritas adalah pelajar atau mahasiswa dapat tetap menikmati penyet kuah dengan harga yang murah di kota Semarang ini.

3. Berkaitan dengan variabel kualitas pelayanan berdasarkan data hasil penelitian kualitas produk memiliki kategorisasi cukup baik yaitu 68%, secara keseluruhan dipersepsikan cukup baik oleh pelanggan, akan tetapi pelanggan menilai bahwa adanya kekurangan pada aspek ketersediaan brosur produk dan daftar harga penyet kuah, dan aspek kelengkapan fasilitas yang tersedia di Rumah Makan Timoho. Dengan tersedianya daftar menu produk dan harga penyet kuah dalam bentuk brosur pada setiap meja dan tikar lesehan, maka akan dapat memudahkan pelanggan memilih menu penyet kuah dan dapat menyesuaikan harga setiap menu dengan *budget* pelanggan saat akan membeli penyet kuah. Selain itu Rumah Makan Timoho diharapkan dapat memperbaiki kelengkapan fasilitas pokok terlebih dahulu, sehingga para pelanggan akan merasa nyaman saat makan penyet kuah di Rumah Makan Timoho, dengan adanya kelengkapan fasilitas pokok.

Sehingga, masih adanya aspek yang dinilai kurang pada Rumah Makan Timoho berkaitan dengan kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan untuk dapat diperbaiki sebaik mungkin menurut manajemen Rumah Makan Timoho berdasarkan saran yang diberikan, agar kedepannya dapat menjaga loyalitas pelanggan penyet kuah Rumah Makan Timoho semakin baik dan meningkat.