

V. KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

A. Kesimpulan

1. Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen Ayam Penyet Surabaya cabang Dr.Angka Purwokerto sebesar . Hal ini berarti semakin bagus tingkat kualitas layanan maka akan semakin tinggi pula kepuasan konsumen pada Ayam Penyet Surabaya cabang Dr.Angka Purwokerto terutama pada indikator kualitas layanan yaitu karyawan yang selalu berusaha memenuhi kebutuhan dari konsumen.
2. Citra merek berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen Ayam Penyet Surabaya cabang Dr.Angka Purwokerto. Hal ini berarti semakin baik citra merek dibenak konsumen pada Ayam Penyet Surabaya cabang Dr.Angka Purwokerto terutama pada indikator popularitas yang berarti bahwa ayam Penyet Surabaya diketahui oleh banyak orang.
3. Atmosfer rumah makan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen Ayam Penyet Surabaya cabang Dr.Angka Purwokerto. Hal ini berarti semakin baik atmosfer rumah makan yang sengaja dibentuk maka semakin baik pula kepuasan yang tercipta terutama pada lokasi yang strategis.
4. Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen Ayam Penyet Surabaya cabang Dr.Angka Purwokerto. Hal ini berarti semakin baik kualitas layanan yang diberikan maka semakin tercipta konsumen yang loyal terutama pada kemampuan karyawan untuk memahami konsumen dengan sangat baik.
5. Citra merek tidak berpengaruh terhadap loyalitas konsumen Ayam Penyet Surabaya cabang Dr.Angka Purwokerto. Hal ini berarti bahwa citra yang terbentuk dibenak

konsumen seperti kesan profesional, konsep yang terus mengikuti zaman, dan populeritas tidak selalu peningkatannya diikuti oleh loyalitas konsumen.

6. Atmosfer rumah makan berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen Ayam Penyet Surabaya cabang Dr.Angka Purwokerto. Hal ini berarti bahwa semakin baik atmosfer rumah makan yang diciptakan dengan sengaja semakin baik pula loyalitas yang tercipta terutama pada tersedianya lahan parkir yang luas.
7. Kepuasan konsumen berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen Ayam Penyet Surabaya cabang Dr.Angka Purwokerto. Hal ini berarti bahwa semakin baik kepuasan konsumen yang dirasakan maka semakin baik pula loyalitas konsumen yang tercipta terutama pada indikator kepuasan secara keseluruhan.
8. Kepuasan konsumen tidak memediasi pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas konsumen Ayam Penyet Surabaya cabang Dr.Angka Purwokerto. Hal ini berarti loyalnya seorang konsumen tidak selalu didasari atas kepuasannya terhadap kualitas layanan seperti memberikan pelayanan yang tepat, pelayanan yang memiliki kompeten serta pelayan yang mampu memahami kebutuhan konsumen dengan baik pada Ayam Penyet Surabaya cabang Dr.Angka Purwokerto.
9. Kepuasan konsumen tidak memediasi pengaruh citra merek terhadap loyalitas konsumen pada Ayam Penyet Surabaya cabang Dr.Angka Purwokerto. Hal ini berarti loyalitas seorang konsumen tidak selalu dipengaruhi oleh kepuasannya yang disebabkan oleh citra yang baik bagi konsumen Ayam Penyet Surabaya cabang Dr.Angka Purwokerto.
10. Kepuasan konsumen tidak memediasi pengaruh atmosfer rumah makan terhadap loyalitas konsumen Ayam Penyet Surabaya cabang Dr.Angka Purwokerto. Hal ini berarti loyalnya seorang konsumen tidak selalu didasari atas kepuasannya terhadap

atmosfer rumah makan yang sengaja diciptakan untuk tujuan tertentu yang dsengaja diciptakan oleh Ayam Penyet Surabaya cabang Dr.Angka Purwokerto.

B. Implikasi Penelitian

1. Implikasi Manajerial

Demi terus meningkatkan kepuasan dan loyalitas para konsumennya, pihak manajemen Ayam Penyet Surabaya cabang Dr.Angka Purwokerto perlu memprioritaskan berbagai kebijakan yang terkait dengan kualitas pelayanan, citra merek dan atmosfer rumah makan. Cara yang dapat dilakukan diantaranya adalah :

- a. Ayam Penyet Surabaya cabang Dr.Angka Purwokerto disarankan melakukan pelatihan karyawan sesuai dengan penempatannya, baik pada bagian dapur, administrasi maupun pelayanan agar kemampuan atau skill dari karyawan yang telah mengikuti pelatihan tersebut dapat sesuai dan teraplikasi dengan baik agar semakin terciptanya karyawan yang lebih berkompeten guna meningkatkan kepuasan dan loyalitas yang lebih tinggi lagi, terlebih lagi bagi karyawan yang melayani konsumen secara langsung. Selain itu Ayam Penyet Surabaya cabang Dr.Angka Purwokerto juga harus mempunyai keinginan dan komitmen untuk memperbaiki kualitas layanannya walaupun sudah cukup baik selama ini, namun agar terciptanya kepuasan dan kelayakan konsumen yang lebih lagi perlu diadakan evaluasi terhadap kinerja pelayanan selama ini.
- b. Ayam Penyet Surabaya cabang Dr.Angka Purwokerto sebaiknya lebih memperhatikan penataan tata letak interior agar konsumen bisa merasakan lebih nyaman agar dapat memberikan kepuasan dan menciptakan konsumen yang loyal.
- c. Guna meningkatkan citra merek yang lebih baik lagi, Ayam Penyet Surabaya cabang Dr.Angka Purwokerto disarankan memperhatikan perkembangan zaman yang berubah berubah, dan diharapkan Ayam Penyet Surabaya cabang

Dr. Angka Purwokerto mampu memiliki konsep-konsep terbaru untuk mengimbangi perkembangan zaman.

2. Implikasi Teoritis

Berdasarkan hasil penelitian yang ada, maka untuk penelitian selanjutnya disarankan :

- a. Penelitian selanjutnya sebaiknya menambahkan variabel yang belum diteliti dalam penelitian ini seperti keterikatan, biaya, promosi, emosional, dan kualitas produk.
- b. Penelitian selanjutnya juga perlu mengembangkan model penelitian ini melalui pengujian pengaruh tidak langsung (*indirect effect*) dengan menambahkan variabel moderasi.
- c. Penelitian selanjutnya sebaiknya juga dapat dilakukan dengan memperluas cakupan penelitian agar hasil penelitian nantinya dapat lebih obyektif dan kesimpulan dapat lebih digeneralisasikan.

C. Keterbatasan Penelitian

Pada penelitian ini terdapat beberapa keterbatasan yang mungkin dapat menimbulkan gangguan terhadap hasil penelitian. Peneliti menyadari bahwa keterbatasan penelitian ini yaitu pengumpulan data melalui kuesioner masih ada kelemahan-kelemahan seperti jawaban yang kurang cermat, responden yang menjawab asal-asalan dan tidak jujur, serta terdapat beberapa tulisan responden yang tidak jelas. Peneliti juga menyadari keterbatasan dalam melakukan penelaahan penelitian, pengetahuan yang kurang, literatur yang kurang, waktu dan tenaga. Hal ini merupakan kendala bagi peneliti untuk melakukan penyusunan yang mendekati sempurna, namun demikian bukan berarti hasil penelitian tidak valid dan realibel.