

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN REKOMENDASI**

Setelah melakukan pengolahan data analisis dan pembahasan hasil penelitian yang berkaitan dengan permasalahan sebelumnya, maka simpulan dan saran yang berkaitan dengan dengan perumusan masalah serta hipotesis yang diajukan dapat diberikan sebagai berikut:

#### **1.1 Simpulan**

Setelah dilakukan pengujian Pengaruh Kesenangan Pelanggan, Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Lokasi terhadap Loyalitas Pelanggan Rumah Makan Carita di Jl. Jawa no 88 – 90 GKB Gresik, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Variabel Kesenangan Pelanggan berpengaruh secara parsial terhadap Loyalitas Pelanggan Rumah Makan Carita GKB Gresik.
2. Variabel Kualitas Produk berpengaruh secara parsial terhadap Loyalitas Pelanggan Rumah Makan Carita GKB Gresik.
3. Variabel Kualitas Layanan berpengaruh secara parsial terhadap Loyalitas Pelanggan Rumah Makan Carita GKB Gresik.
4. Variabel Lokasi berpengaruh secara parsial terhadap Loyalitas Pelanggan Rumah Makan Carita GKB Gresik.
5. Variabel Kesenangan Pelanggan, Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Lokasi berpengaruh secara simultan terhadap Loyalitas Pelanggan Rumah Makan Carita GKB Gresik.

## **1.2 Rekomendasi**

1. Pihak Carita harus memperhatikan informasi menu produk yang diberikan kepada pelanggannya secara benar, agar pelanggan merasa senang dengan apa yang yang diberikan Carita.
2. Rumah makan Carita harus memperhatikan kualitas produknya, dengan cara memberikan menu porsi yang pas, agar pelanggan merasa puas.
3. Pihak rumah makan Carita sebaiknya lebih mengarahkan pada pramuniaga agar lebih tanggap lagi dalam menghadapi setiap pelanggan yang datang makan di rumah makan Carita.
4. Pihak Carita harus memberikan kualitas produk, layanan dan lokasi yang baik agar pelanggan merasa senang. Dengan begitu mereka akan bersedia menjadi pelanggan carita