

## BAB VI

### KESIMPULAN DAN SARAN

Sebagai akhir dari penulisan, dalam bab ini disampaikan beberapa kesimpulan dan saran yang relevan bagi peneliti yang akan datang sesuai dengan hasil penelitian analisis data yang telah dilakukan.

#### 1.1 Kesimpulan

Dari pembahasan dapat diambil beberapa kesimpulan yaitu sebagai berikut:

1. Berdasarkan pada hasil analisis linear berganda yang telah dilakukan pada penelitian ini, didapat persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 5,524 + 0,310X_1 - 0,066X_2 + 0,202X_3 + 0,204X_4 + 0,138X_5 + e$$

2. Secara parsial variabel *sense* ( $X_1$ ) terdapat pengaruh yang signifikan terhadap *customer loyalty* pada pelanggan RM. Pondok Patin HM. Yunus Pekanbaru karena  $T_{hitung} > T_{tabel}$  ( $3,423 > 1,985$ ).
3. Secara parsial variabel *feel* ( $X_2$ ) tidak terdapat pengaruh yang signifikan terhadap *customer loyalty* pada pelanggan RM. Pondok Patin HM. Yunus Pekanbaru karena  $T_{hitung} < T_{tabel}$  ( $-0,735 < 1,985$ ).
4. Secara parsial variabel *think* ( $X_3$ ) terdapat pengaruh yang signifikan terhadap *customer loyalty* pada pelanggan RM. Pondok Patin HM. Yunus Pekanbaru karena  $T_{hitung} > T_{tabel}$  ( $2,024 > 1,985$ ).

5. Secara parsial variabel *act* ( $X_4$ ) terdapat pengaruh yang signifikan terhadap *customer loyalty* pada pelanggan RM. Pondok Patin HM. Yunus Pekanbaru karena  $T_{hitung} > T_{tabel}$  ( $2,330 > 1,985$ ).
6. Secara parsial variabel *relate* ( $X_5$ ) tidak terdapat pengaruh yang signifikan terhadap *customer loyalty* pada pelanggan RM. Pondok Patin HM. Yunus Pekanbaru karena  $T_{hitung} < T_{tabel}$  ( $1,537 < 1,985$ ).
7. Ada pengaruh antara variabel *sense*, *feel*, *think*, *act* dan *relate* secara simultan terhadap *customer loyalty* pada pelanggan RM. Pondok Patin HM. Yunus Pekanbaru yaitu di tandai dengan hasil uji simultan dimana  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $12,133 > 2,31$ ) dengan signifikansi probabilitas sebesar  $0,000 < 0,050$ .
8. Uji koefisien determinasi menunjukkan nilai R sebesar 0,626, berarti hubungan keeratan secara bersama-sama antara variabel dependen dan variabel independen tinggi. Nilai R Square sebesar 0,392 atau 39,2 %, hasil ini menunjukkan bahwa 39,2% yang mempengaruhi *customer loyalty* pada pelanggan RM. Pondok Patin HM. Yunus Pekanbaru di pengaruhi oleh faktor *sense*, *feel*, *think*, *act* dan *relate* sedangkan sisanya sebesar ( $100\% - 39,2\% = 60,8\%$ ) dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## 1.2 Saran

Adapun saran yang dapat diberikan peneliti adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian, yang mempengaruhi *customer loyalty* pada pelanggan RM. Pondok Patin HM. Yunus Pekanbaru di pengaruhi oleh

faktor *sense*, *think* dan *act*, tetapi lebih besar dipengaruhi oleh faktor variabel *sense*. Dengan demikian maka diharapkan kepada pihak restoran agar selalu mempertahankan dan lebih meningkatkan faktor *sense*, *think* ,dan *act* tersebut agar untuk menambah kenyamanan pelanggan saat menikmati hidangan yang disediakan oleh RM. Pondok Patin HM. Yunus Pekanbaru.

2. Berdasarkan hasil penelitian ini, faktor *feel* dan *relate* terlihat kurang berpengaruh terhadap *customer loyalty*, oleh karena itu pihak rumah makan disarankan agar lebih memperhatikan hal itu, seperti memperbaiki cara penyambutan dan pelayanan sehingga mereka akan merasa puas dan nyaman bahkan merasa istimewa berada di rumah makan tersebut.
3. Selain faktor variabel *sense*, *feel*, *think*, *act* dan *relate* yang dijadikan variabel independen dalam penelitian ini, diharapkan kepada peneliti selanjutnya turut memperhitungkan variabel-variabel lain yang belum di perhitungkan dalam penelitian ini.