

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan KFC Saga Mall Abepura dimediasi oleh kepuasan. Responden dalam penelitian ini adalah pelanggan KFC Mall Abepura dalam 5 bulan terakhir pernah melakukan pembelian pada KFC Saga Mall Abepura. Jumlah responden yang diteliti sebanyak 100 orang. Berdasarkan pada data yang telah dikumpulkan dan hasil pengujian yang telah diperoleh maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Penelitian ini membuktikan kualitas pelayanan berpengaruh secara langsung terhadap loyalitas pelanggan KFC Saga Mall Abepura
2. Penelitian ini membuktikan kualitas pelayanan berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan.
3. Penelitian ini membuktikan kepuasan pelanggan berpengaruh langsung terhadap loyalitas pelanggan KFC Saga Mall Abepura
4. Penelitian ini membuktikan kepuasan pelanggan memediasi pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan KFC Saga Mall Abepura

5.2 Saran

1. Bagi KFC Saga Mall Abepura

Bagi pihak KFC Saga Mall Abepura, memaksimalkan lagi kualitas pelayanan, yaitu pelayanan yang diberikan harus cepat/segera sesuai dengan prosedur guna memaksimalkan kepuasan pelanggan. Apabila pelanggan memiliki perasaan puas dengan pelayanan yang diberikan, maka pelanggan tersebut akan menjadi pelanggan yang loyal dan tidak beralih ke layanan yang lain.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Untuk mendapatkan hasil yang lebih variatif, peneliti selanjutnya dapat menambah jumlah variabel juga teori pendukung lain yang belum ada dalam penelitian ini. Peneliti selanjutnya dapat menggunakan metode penelitian lainnya seperti ditambahkan dengan metode wawancara, dan juga analisis data menggunakan metode yang lainnya semisal metode *structural equation modelling* (SEM).