

## **BAB V PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik pelayanan yang diberikan oleh Restoran Mie Kiro Kebumen, semakin tinggi pula tingkat loyalitas pelanggan. Pelayanan yang ramah, cepat, dan memuaskan menciptakan pengalaman positif yang membuat pelanggan merasa dihargai dan ingin kembali melakukan pembelian.
2. Harga juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Artinya, penetapan harga yang sesuai dengan kualitas produk akan meningkatkan kepuasan serta mendorong pelanggan untuk tetap setia.
3. Secara parsial, label halal tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Meskipun label halal tetap penting sebagai bentuk jaminan kehalalan dan kepercayaan konsumen, namun keberadaannya belum menjadi faktor utama yang mendorong loyalitas. Hal ini dimungkinkan karena sebagian besar konsumen sudah menganggap label halal sebagai standar wajib yang harus ada pada setiap produk makanan, sehingga tidak menjadi pembeda utama dalam keputusan untuk tetap loyal.
4. Secara simultan, kualitas pelayanan, harga, dan label halal berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa kombinasi dari ketiga variabel tersebut secara bersama-sama mampu

menciptakan pengalaman yang memuaskan dan meningkatkan loyalitas pelanggan. Besarnya pengaruh ketiga variabel tersebut terhadap loyalitas pelanggan adalah sebesar 60,7%, yang berarti bahwa 60,7% variasi perubahan pada loyalitas pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan, harga, dan label halal, sedangkan sisanya sebesar 39,3% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah dijelaskan, peneliti bermaksud memberikan beberapa saran sebagai berikut:

### 1. Bagi pihak Restoran Mie Kiro Kebumen

Disarankan untuk terus menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan, baik dari sisi keramahan karyawan, kecepatan penyajian, maupun kenyamanan tempat, karena hal tersebut terbukti berperan penting dalam meningkatkan loyalitas pelanggan. Strategi harga juga perlu dipertahankan agar tetap seimbang antara keterjangkauan dan kualitas produk, sehingga pelanggan merasa puas dengan apa yang mereka bayar. Walaupun label halal tidak berpengaruh signifikan dalam penelitian ini, restoran tetap perlu mempertahankan dan menonjolkan label halal sebagai bentuk komitmen terhadap kepercayaan konsumen, khususnya mayoritas masyarakat muslim.

### 2. Bagi penelitian selanjutnya, disarankan untuk menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi loyalitas pelanggan. Selain itu, penelitian dapat dilakukan pada objek yang berbeda, seperti restoran di wilayah lain atau pada jenis usaha kuliner yang berbeda, sehingga hasilnya dapat dibandingkan dan

memberikan gambaran yang lebih luas mengenai faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas pelanggan.

### **C. Kata Penutup**

Alhamdulillah, skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna, baik dari segi isi maupun penyajian. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan di masa mendatang.

Penulis juga menyampaikan terima kasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan doa, dukungan, serta bantuan, baik secara langsung maupun tidak langsung, dalam penyusunan skripsi ini.

Akhir kata, semoga karya sederhana ini dapat memberikan manfaat, menambah pengetahuan, serta bahan referensi bagi pembaca dan peneliti selanjutnya.