



## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan data yang telah ditemukan dalam penelitian di lapangan dan setelah diolah tentang Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Makanan Di Food Court Pengusaha Muslim Tembilahan, dapat di ambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Uji koefisien determinasi nilai adjusted  $R^2$  sebesar 0,982 hal ini berarti 98,2 % variabel Loyalitas dipengaruhi oleh lima variabel penjelasan yaitu Kualitas Produk ( $X_1$ ) Harga ( $X_2$ ), Mutu Pelayanan ( $X_3$ ), Emosional ( $X_4$ ), Kemudahan ( $X_5$ ), Sisanya 1,8 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak disetarakan dalam variabel penelitian ini.
2. Hasil uji parsial atau uji t :
  - a. Variabel Kualitas Produk  $X_1$  berpengaruh terhadap Loyalitas makanan di Food Crout Pengusaha Muslim Tembilahan
  - b. Variabel Harga  $X_2$  berpengaruh terhadap Loyalitas makanan di Food Crout Pengusaha Muslim Tembilahan
  - c. Variabel Mutu Pelayanan  $X_3$  berpengaruh terhadap Loyalitas makanan di Food Crout Pengusaha Muslim Tembilahan
  - d. Variabel Emosional  $X_4$  berpengaruh terhadap Loyalitas makanan di Food Crout Pengusaha Muslim Tembilahan
  - e. Variabel Kemudahan  $X_5$  berpengaruh terhadap Loyalitas makanan di Food Crout Pengusaha Muslim Tembilahan



3. Hasil uji simultan atau uji f Variabel Kualitas Produk (X1), Harga (X2), Mutu Pelayanan (X3), Emosional (X4), Kemudahan (X5) berpengaruh terhadap Loyalitas (Y) makanan di Food Court Pengusaha Muslim di Tembilahan

## 5.2. Saran

### 1. Bagi Pengusaha Food Court Pengusaha Muslim di Tembilahan

- Tingkatkan kualitas rasa dan konsistensi menu, karena ini merupakan faktor paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.
- Jaga kebersihan tempat makan dan profesionalisme pelayanan karena hal ini turut membentuk pengalaman positif pelanggan.
- Pertimbangkan program loyalitas atau diskon bagi pelanggan tetap untuk mendorong pembelian berulang.

### 2. Bagi Peneliti Selanjutnya:

- Disarankan untuk meneliti variabel tambahan seperti harga, promosi, atau citra merek untuk melihat faktor-faktor lain yang memengaruhi loyalitas konsumen.
- Penelitian selanjutnya bisa memperluas cakupan dengan membandingkan antara food court milik pengusaha Muslim dan non-Muslim di daerah lain.