

BAB 5

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil simpulan sebagai berikut:

1. *Price* berpengaruh signifikan dan memiliki pengaruh positif terhadap *Customer Satisfaction* sehingga jika *Price* tinggi, maka *Customer Satisfaction* akan semakin tinggi.
2. *Service Quality* berpengaruh signifikan dan memiliki pengaruh positif terhadap *Customer Satisfaction* sehingga jika *Service Quality* tinggi, maka *Customer Satisfaction* akan semakin tinggi.
3. *Customer Satisfaction* berpengaruh signifikan dan memiliki pengaruh positif terhadap *Customer Loyalty* sehingga jika *Customer Satisfaction* tinggi, maka *Customer Loyalty* akan semakin tinggi.
4. *Price* berpengaruh signifikan dan memiliki pengaruh positif terhadap *Customer Loyalty* melalui *Customer Satisfaction*.
5. *Service Quality* berpengaruh signifikan dan memiliki pengaruh positif terhadap *Customer Loyalty* melalui *Customer Satisfaction*.

5.2. Saran

Berdasarkan simpulan yang telah dikemukakan dapat diberikan rekomendasi yang berupa saran praktis dan akademis:

5.2.1. Saran Akademis

Diharapkan untuk penelitian selanjutnya yang akan membahas mengenai *Price*, *Service Quality*, *Customer Loyalty* dan *Customer Satisfaction* dapat mempertimbangkan faktor – faktor lain yang berbeda. Selain itu, pada penelitian selanjutnya, diharapkan untuk

dapat memperoleh responden dengan jumlah yang lebih besar sehingga hasil yang diperoleh dapat lebih optimal..

5.2.2. Saran Praktis

1. Harga, untuk harga KFC diharapkan memberikan harga sesuai dengan manfaat yang didapat konsumen.
2. Kualitas layanan, KFC diharapkan lebih cekatan dalam menangani kebutuhan pesanan konsumen.
3. Kepuasan pelanggan, KFC diharapkan mampu memenuhi harapan konsumen.
4. Loyalitas pelanggan, untuk mendapatkan loyalitas maka KFC diharapkan menambah produk tambahan selain ice cream.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Akbar, Rizki. 2006. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Padang Pondok Kapau Jl. Dipatiukur No. 100 Simpang Dago Bandung. Skripsi Universitas Widyatama Bandung.
- Aurimas. 2009. *Influence of Price and Quality to Costumer Satisfaction: Neuromarketing Approach*. Hal. 17.
- Anderson, E.W., 1994, *Customer Satisfaction, Market Share, And Profitability: findings from Sweden*, *Journal of Marketing*, Vol. 58, July, pp.53-66.
- Biro Pusat Statistik, 2012, PDRB Kota Surabaya.
- Bloemer, J. dan Kasper, H. 1995, “*The complex relationship between consumer satisfaction and brand loyalty*”, *Journal of Economic Psychology*, Vol. 16 No. 2, pp. 183-201.
- Bungin, B., 2004, *Analisa Data Penelitian Kualitatif*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Buchanan, N. 2011. *An Examination of Eletronic Tablet Based Menus for The Restaurant Industry*. *University of Delaware*.
- Darsono, 2005. *Loyalty dan Disloyalty: Sebuah Pandangan Komprehensif Dalam Analisis Loyalitas Pelanggan*, *Jurnal Administrasi dan Bisnis*, Vol 4.
- Delgado, E., Munuera,J.L, 2001, *Brand Trust In The Context Of Consumer Loyalty*, *European Jornal Of Marketing*, Vol. 35 No 11/12, pp.1238 -1238.
- Dharmesta, B.S., 1999. *Loyalitas Pelanggan: Sebuah Kajian Konseptual Sebagai Panduan Bagi Peneliti*, *JurnalEkonomi dan Bisnis Indonesia*, Vol.14, No 3.
- Durianto, Darmadi, Sugiarto, dan Sitinjak, T., 2001, *Strategi Menaklukkan Pasar Melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merek*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

- Efferin, S., 2004., *Metode Penelitian Untuk Akuntansi: Sebuah Pendekatan Praktis*. Bandung: Bayumedia Publishing.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Gunistiyo, Drs.M.Si., 2009. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan dan Loyalitas Konsumen: Studi Kasus pada Rumah Makan “Indonesia” di Kota Tegal*, Laporan Penelitian, Tegal: Universitas Pancasakti.
- Hair, J.E. *et al.*, 1998., *Multivariate Data. Analysis* , New Jersey: Prentice-Hall Internasional.
- Huriyati, R, 2005. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen: Fokus pada Konsumen Kartu Kredit Perbankan*, Cetakan Pertama, Bandung: Alfabeta.
- Kartajaya, Hermawan. 2006. *Hermawan Kartajaya on Service*. Bandung: Mizan.
- Kotler, Philip. 2000. *Marketing Management*. New Jersey: Prentice Hall.
- Kotler, Philip. 2003. *Marketing Management*, 11th ed., Upper Saddle River, New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- Kotler, Philip. 2005. “Manajemen Pemasaran” (Alih Bahasa : Benyamin Molan). Jilid 1. Cetakan Kesebelas. Jakarta : PT. Indeks.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2008. *Prinsip-prinsip pemasaran*. Edisi Keduabelas. Jakarta: Erlangga.
- Kuncoro, M., 2003. *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: Erlangga.
- Lau, G.T. and Lee, S.H., 1999, *Consumers' Trust in a Brand and the Link to Brand Loyalty*, *Journal of Market Focused Management*, vol 4, pp 341-370.
- Lupiyadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat

- Mulyono, B.H., 2008. Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen: Stidi Kasus Pada Perumahan Puri Mediterania Semarang, Tesis, Semarang: Universitas Diponegoro.
- Oliver, 2007. *Measurement and Evaluation of Satisfaction Processes in Retail Settings. Journal of Retailing*. 57(3), 25–48.
- Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml and Leonard L. Berry, 1988, “SERVQUAL: A Multiple- Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality,” *Journal of Retailing*, Vol 64 No 1, Spring, p12-40.
- Reichheld dan Sasser. 1990. *Quality comes to services*. Rev 68:105-111.
- Silalahi, G. A., 2003., *Metodologi dan Studi Kasus*, Sidoarjo: Citramedia.
- Soekresno. 2000. *Manajemen Food and Beverage Service Hotel*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Stanton, 2005. *Customer Satisfaction. Journal of Management Marketing*. Hal. 23.
- Sugiyono., 2003. *Statistik Nonparametris*. Bandung: CV Alfabeta.
- Swasta, Basu. 2002. *Manajemen Penjualan*. Yogyakarta: Liberty
- Tjiptono, Fandy, 2000. *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*, Edisi Pertama, Penerbit Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Yogyakarta : Andi.
- www.KFCIndonesia.com, profil KFC, 5 juni 2011
- Walker, 2001. *Managing Customer Dissatisfaction Through Effective Complaint Management System. Journal of Management Strategy*, Hal 331-335.

- Walton, 2004. *The Brave New World of Neuromarketing is Here*. B&I Australia, 19 November.
- Yamin S., dan Kurniawan H., 2009. *SPSS Complete: Teknik Analisis Statistik Terlengkap Dengan Software SPSS*. Jakarta: Salemba Infotek.
- Yang, Z & Peterson, R.T., 2004, *Customer Perceived Value, Satisfaction, and Loyalty: The Role Of Switching Costs, Psychology and Marketing*, Vol.21,pp 799-822.
- Zeithaml dan Berry. 1998. *Defining and Relaying Price, Perceived Quality and Perceived value*".*Marketing Science, Institute*, Cambridge, MA Report.