

BAB 5

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan dengan menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM), memperlihatkan bahwa model yang digunakan dalam penelitian ini cocok dengan data. Selanjutnya dari hasil pengujian hipotesis dapat disimpulkan bahwa:

1. Citra merek McDonald's terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan McDonald's. Hal ini mengindikasikan bahwa tinggi rendahnya penilaian pelanggan terhadap citra merek secara signifikan menentukan tinggi rendahnya kepuasan pelanggan.
2. Kepuasan pelanggan McDonald's terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan McDonald's. Hal ini mengindikasikan bahwa tinggi rendahnya tingkat kepuasan pelanggan secara signifikan menentukan tinggi rendahnya loyalitas pelanggan.
3. Citra merek McDonald's terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan McDonald's. Hal ini mengindikasikan bahwa tinggi rendahnya penilaian pelanggan terhadap citra merek secara signifikan menentukan tinggi rendahnya loyalitas pelanggan.

5.2. Saran

Berdasarkan simpulan yang telah dikemukakan dapat diberikan beberapa rekomendasi yang berupa saran-saran yang dapat menjadi bahan pertimbangan bagi perusahaan restoran cepat saji McDonald's di Surabaya dan bagi peneliti selanjutnya:

1. Saran bagi restoran cepat saji McDonald's dan supervisi McDonald's di Surabaya
 - a. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa citra merek terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Namun berdasarkan nilai rata-rata penilaian responden terhadap citra merek, penilaian terendah adalah pada indikator yang menyatakan bahwa reputasi McDonald's terjamin, karena memiliki sertifikat halal. Karena itu, saran yang diajukan adalah sebagai berikut:
 - Sebaiknya label halal juga bisa dituliskan di dalam ruangan penyajian McDonald's, sehingga mudah dilihat dan diingat oleh pelanggan.
 - Untuk kemasan (*packaging*) McDonald's juga bisa diperjelas mengenai label halal, sehingga juga akan menguatkan ingatan pelanggan bahwa produk McDonald's dengan status halal.
 - b. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa kepuasan pelanggan terbukti berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Namun berdasarkan nilai rata-rata penilaian responden terhadap kepuasan, penilaian terendah adalah pada indikator yang menyatakan bahwa karyawan McDonald's memberikan layanan yang baik dari awal hingga akhir. Karena itu, saran yang diajukan adalah sebaiknya supervisi McDonald's bisa terus meningkatkan pengawasan terhadap layanan karyawan kepada pelanggan sehingga bisa melakukan evaluasi mengenai layanan yang diberikan kepada pelanggan. Hal ini untuk memastikan bahwa pelanggan mendapatkan layanan yang memuaskan dari awal sampai akhir layanan.

2. Saran bagi peneliti selanjutnya

Menyadari keterbatasan yang ada dalam penelitian ini, maka penelitian mendatang diharapkan melakukan penambahan penggunaan variabel seperti kepercayaan (*trust*) yang dinilai juga dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Penelitian mendatang juga sebaiknya menambahkan jumlah sampel agar penelitian menjadi lebih akurat, karena responden dalam penelitian ini cukup kecil sehingga tidak dapat mewakili jumlah keseluruhan penduduk yang ada di Surabaya.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Afilla., 2012, *Definisi Loyalitas*, di Akses 4 September 2013, <http://afilla.blogspot.com/2012/10/definisi-loyalitas.html>.
- Andersen, Mark, Kathy, A., 1997, *Pengertian Citra Merek Perusahaan* di Akses 2 September 2013, <http://sutojo.wordpress.com/2012/08/citra-merek-perusahaan>.
- Anggraini, S. G., 2012, *Empat Angka Satu*, di Akses 4 September 2013, http://sintagiyaridangraeni.blogspot.com/2012_10_01_archive.html.
- Atmaja, N. P. C. D., 2011, Pengaruh Kewajaran Harga, Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengguna Jasa Penerbangan Domestik Garuda Indonesia di Denpasar, *Tesis*, Universitas Udayana, Denpasar.
- Bayhaqi, Y., 2006, Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Keunggulan Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Pada Minat Membeli Ulang, (Studi Kasus: Pada Auto Bridal Semarang), *Tesis*, Magister Manajemen, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Cahyadi, J., 2011, *Loyalitas Konsumen*, di Akses 1 September 2013, <http://artecops.blogspot.com/2011/10/loyalitas-konsumen.html>.
- Chang, H.C., Tu, Y.T., Wang, C.M., 2012. Corporate Brand Image and Customer Satisfaction on Loyalty: An Empirical Study of Starbucks Coffee in Taiwan, *Journal of Social and Development Sciences*, Vol. 3, No. 1, Jan : 24-32.
- Choiriyah, M., 2010, Pengaruh kualitas Jasa Perbankan Terhadap Loyalitas Nasabah Di Bank Rakyat Indonesia Surabaya, *Tesis*, Magister Manajemen, STIE Perbanas, Surabaya.
- Durianto, Darmadi., Sugiarto & Tony Sitinjak., 2001, Strategi Menaklukkan Pasar Melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merek, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

- Fadli, M., 2012, Eksternal Public Relations dan Citra Perusahaan (Studi Korelasional Pengaruh Customer Service Terhadap Citra Perusahaan di Kalangan Nasabah Bank SUMUT Kantor Cabang Pembantu Jalan Dr. Mansyur Medan), *Skripsi*, Universitas Sumatra Utara, Medan.
- Heung, V.C.S., Mole, C., Kwan, A., 1996, Brand Loyalty in Hotels; An Exploratory Study of Overseas Visitors to Hongkong, *Australian Journal of Hospitality Management*, Vol. 1, No. 1: 1-11
- Hilman., 2004, Loyalitas Pelanggan, di Akses 4 September 2013, <http://hilman2004materials.wordpress.com/2008/04/12/loyalitas-pelanggan>.
- Jatmiko, I., 2011, Kajian Citra Perusahaan Melalui Kegiatan Corporate Social Responsibility Pada Bank “X” Bogor, *Skripsi*, Institut Pertanian, Bogor.
- Kotler, P., 2004, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Keduabelas, Terjemahan, Jilid 2, Jakarta : PT Indeks.
- , dan Keller, K. L., 2008, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Ketigabelas, Jilid 1, Jakarta: Erlangga.
- Kuncoro, M., 2009, *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi, Bagaimana Meneliti dan Menulis Tesis*, Edisi Ketiga, Jilid 1, Jakarta: Erlangga.
- Machdaliza, 2008, *Analisa Budaya Orang Minang Dalam Memberikan Pelayanan Publik*, Artikel Ilmiah.
- Malhotra, N. K., 2004, *Riset Pemasaran Pendekatan dan Terapan*, Jakarta: Indeks Kelompok Gramedia
- Malhotra, N. K., 2009, *Riset Pemasaran Pendekatan dan Terapan*, Edisi Keempat, Jilid 1, Terjemahan, Jakarta: Indeks.
- Pramudyo, A., 2012, Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Sebagai Intervening (Studi Pada Mahasiswa Perguruan Tinggi Di Yogyakarta), *Journal Bussiness Management and Administration*, Vol. 1, No. 1, Agustus : 1-16.

- Putri, N. M., 2009, Analisis Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Terhadap Kartu Seluler IM3 (Studi Kasus: Mahasiswa Program Strata-1 Institut Pertanian Bogor), *Skripsi*, Institut Pertanian, Bogor.
- Sutojo, 2004, *Pengertian Citra Merek Perusahaan* di Akses 2 September 2013, <http://sutojo.wordpress.com/2012/08/citra-merek-perusahaan>.
- Suwandi, I.M.D., 2007, *Citra Perusahaan* di Akses 1 Juli 2013, <http://oeconomicus.files.wordpress.com/2007/07/citra-perusahaan.pdf>.
- , 2011, *Citra Perusahaan* di Akses 1 September 2013, <http://oeconomicus.files.wordpress.com/2007/07/citra-perusahaan.pdf>.
- Tjiptono, F., 2011, *Pemasaran Jasa*, Edisi Pertama, Jilid 1, Sleman: Bayumedia Publishing.
- Wahyono, 2013, *Pengertian Loyalitas* di Akses 2 September 2013, <http://wahyono.wordpress.com/2013/03/pengertian-loyalitas.html>.
- Wicaksono, B. P., 2012, Pengaruh Strategi Bauran Pemasaran Yang Di Lakukan Oleh Arena Futsal Terhadap Loyalitas Pelanggan, *Skripsi*, Universitas Gunadarma, Depok.
- Widyowati, C. A., 2011, Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Implikasinya terhadap Sikap Pelanggan PLN, *Skripsi*, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Wijaya, D. S., 2011, Analisis Pengaruh Ekuitas Merek Terhadap Keputusan Pembelian Handphone Blackberry (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang), *Skripsi*, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Yamin, S., dan Kurniawan, H., 2009, *Structural Equation Modeling*, Belajar Lebih Mudah Teknik Analisis Data Kuesioner Dengan Lisrel-PLS, Jakarta: Salemba Infotek.

<http://www.mcdonalds.co.id>, di Akses 28 februari 2014