

## PENUTUP

### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil uji t yang dilakukan terhadap pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap loyalitas pelanggan (Y), diketahui bahwa nilai  $t_{hitung}$  sebesar 6,981 lebih besar dibandingkan dengan nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1,660, serta tingkat signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari batas signifikansi 0,05. Hasil ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Dengan demikian, hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ) diterima, yang berarti bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan. Kesimpulan ini mengonfirmasi bahwa peningkatan kualitas pelayanan secara langsung dapat meningkatkan loyalitas pelanggan, khususnya pada penelitian ini, yaitu di Rumah Makan Incor Laru, Kecamatan Tambangan.

### B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan, maka dapat diajukan beberapa saran sebagai berikut:

1. Manajemen Rumah Makan Incor di Laru disarankan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan.
2. Pelatihan rutin bagi karyawan, terutama yang berinteraksi langsung dengan pelanggan, perlu dilakukan untuk meningkatkan komunikasi, penanganan keluhan, dan sikap profesional.
3. Rumah makan dapat mengembangkan program loyalitas seperti diskon, atau promosi khusus guna mendorong pelanggan untuk terus kembali.
4. Peneliti selanjutnya disarankan menambahkan variabel lain seperti harga, kepuasan, atau citra merek, serta memperluas objek penelitian agar hasilnya lebih umum dan mendalam.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amelia, D.Jarkawi, J. (2023). Metode Penelitian Kuantitatif. In *Metpen*. <https://penerbitzaini.com/>
- Gunawan, L., & Kempa, S. (2016). Pengaruh Kualitas Layana Terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening di Toko Bintang Terang. *Agora*, 4(1), 424–434.
- Hidayat, S. R. (2020). Pengaruh Kepuasan Pelanggan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pt. Mitra Andalan Trans Anugerah. *Stiamak.Ac.Id*, 1–107. <http://repositori.stiamak.ac.id/id/eprint/76>
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan* (Edisi I). Unitomo Press.
- Irfansyah, M. R. (2022). Pengaruh Menu Restoran Online Terhadap Niat Beli Konsumen Selama Pandemi Covid-19. *Bisnis Dan Ekonomika*, 1–175.
- Irnantha, A. (2016). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan yang dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Jalur Darat*. August.
- Khamdan, R. (2015). *Membangun Loyalitas Pelanggan* (Hary Yuswadi (ed.); Edisi I, Vol. 19, Issue 5, pp. 1–23). Iain Jember Press.
- Laurensia, N. P. (2017). *Analisis Loyalitas Nasabah Menabung di BRI Syariah KCP Pati*. 1–60.
- Marjoni, R. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik* (Tahta Media (ed.); Edisi I). CV Tahta Medi Group.
- Masili, V. ... Tielung, M. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Mahasiswa Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. *Prosiding*, 3(4), 10–17. <https://doi.org/10.59134/prosidng.v3i.288>
- Nasrifah, M. (2022). Peningkata Loyalitas Konsumen yang Berbasis Kualitas Produk. *JEKOBIS: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 1(2), 1–4.
- Pritandhari, M. (2015). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Dan Dampaknya Terhadap Keunggulan Bersaing (Studi Pada Bmt Amanah Ummah Sukoharjo). *PROMOSI (Jurnal Pendidikan Ekonomi)*, 3(1), 50–60. <https://doi.org/10.24127/ja.v3i1.142>
- Purba, E. ... Syafii, A. (2021). *Metode Penelitian Ekonomi* (R. Watrianthos (ed.); Edisi I). Yayasan Kita Menulis.
- Rahman, M. (2016). *Birokrasi dan Pelayanan Publik* (W. Gunawan (ed.); Edisi I). Unpad Press.
- Rico Septa Putra, M. (2023). *Analisis strategi pengembangan bisnis kuliner melalui media sosial dalam perspektif ekonomi islam pada monbeiku palembang*.
- Said, M. (2022). *Manajemen Pemasaran dan Kepuasan Konsumen Perusahaan Ritel Modern* (Gunawan (ed.); Edisi I, Issue 112). Intelektual Karya Nusantara.
- Sanurdi. (2021). *Kualitas Pelayanan Islami Dan Kepuasan Konsumen Teori Dan Praktik* (M. Yusup (ed.); Edisi I). Sanabil.
- Sari, A. ... Pratyini, Y. (2016). *Dasar-dasar Metode Penelitian* (Edisi I). CV Angkasa Pelangi.
- Sari, Y. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen di Rnb Grill Yogyakarta. *Pendidikan Tata BIGA*, 1–112.

- Sari, Y. ... Sungkawati, E. (2024). *Loyalitas Pelanggan* (E. P. Sari (ed.); Edisi I). Eureka Media Aksara.
- Sejati, G. C. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Mediasi Kepuasan Konsumen di Konter Stasiun Perdana Klaten*. 1–38.
- Setiawan, B. (2017). *Teknik Hitung Manual Analisis Regresi Linear Berganda Dua Variabel Bebas*. 0–9. <https://doi.org/10.31227/osf.io/gd73a>
- Simarmata, H. M. P., & Revida, E. (2021). Manajemen Perilaku Konsumen dan Loyalitas. In A. K. & J. Simarmata (Ed.), *Yayasan kita menulis* (Edisi I). Yayasan Kita Menulis.
- Siswati, E. ... Imamah, N. (2024). Costumer Relationship Management Dan Implementasinya Pada Perusahaan Kecil. In *Cv.Eureka Media Aksara*.
- Suci, W. (2020). *Pengaruh Penerapan Sistem Pembelajaran Full Day School Terhadap Pengembangan Kedisiplinan Peserta Didik Di SMA Negeri 5 Metro*. 5–24.
- Sulistiyowati, W. (2018). *Kualitas Layanan: Teori dan Aplikasinya* (S. B. Sartika (ed.); Edisi I, Issue 112). Umsida Press.
- Susriyanti ... Lusiana. (2016). *Membangun Loyalitas Berdasarkan Kualitas Jasa Model Brady Cronin, E-SQ, E-CRM, dan Komitmen Nasabah Perbankan* (Edisi I). CV. Intelektual Manifes Media.
- Syarifuddin. (2019). *Citra Merek dan Dampaknya Pada Loyaltas Pelanggan* (M. Ramadhan & B. Rahman (eds.); Edisis I). Unimal Press.
- Tiong, P. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Effect Of Quality Of Service To Customer Loyalty PT . Primagum Sejati In Makassar Piter Tiong. 1(2)*, 176–204.
- Ulum, M. (2018). *S t a t i s t i k*. 2–127.
- Warsito, C. (2021). *Loyalitas Pelanggan Terhadap Merek Toko Islami* (W. B. Rahmini Hadi (ed.); Edisi I). Stain Press.
- Wicaksono, D. A. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan (Suatu Kajian Teoritis). *Ulil Albab : Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(3), 505–509.
- Wijaya, C. ... Hasanah, W. (2018). Pelanggan dan Kepuasan. *Jurnal Dharmawangsa*, 16–25.
- Yuliana, Y. (2018). Upaya Membangun Loyalitas Konsumen Melalui Pendekatan Kualitatif Pada Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Di Fakultas Ekonomi Umn Al Washliyah Medan T.a 2013/2014. *Jurnal Penelitian Pendidikan Sosial Humaniora*, 2(2), 282–289. <https://doi.org/10.32696/jp2sh.v2i2.68>