

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Sesuai dengan hasil analisis faktor yang telah dilakukan diperoleh tiga faktor yang mendorong pelanggan loyalitas pelanggan pada KFC SPBU Aia Pacah Padang yaitu sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan adalah faktor utama yang menyebabkan pelanggan loyal pada KFC SPBU Aia Pacah Padang dengan memberikan variasi kontribusi mencapai 46,456 % .
2. Citra Merek merupakan faktor kedua yang menyebabkan pelanggan loyal pada KFC SPBU Aia Pacah Padang dengan memberikan variasi kontribusi yaitu 7,782 %
3. Kepuasan Pelanggan adalah faktor yang terakhir yang menyebabkan pelanggan loyal pada KFC SPBU Aia Pacah Padang dengan total variasi kontribusi sebesar 6,266%.
4. Secara keseluruhan kualitas pelayanan, citra merek, dan kepuasan pelanggan mempunyai mempunyai variasi kontribusi sebesar 60.504 % dalam mendorong loyalitas pelanggan pada KFC SPBU Aia Pacah Padang.

## 5.2 Implikasi Penelitian

Sesuai dengan hasil penelitian yang diperoleh, maka dapat dibuat beberapa implikasi penting yang dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil pengujian analisis faktor diketahui bahwa faktor utama yang mempengaruhi loyalitas pelanggan pada KFC SPBU Aia Pacah Padang adalah kualitas pelayanan yang maksimal dengan memberikan layanan sesuai dengan yang di janjikan, andal dalam menangani masalah pelanggan, memiliki pengetahuan dalam menjawab setiap pertanyaan pelanggan, memberikan layanan tepat waktu, bersedia membantu pelanggan, siap dalam merespon keluhan pelanggan, membuat pelanggan merasa aman dan nyaman, bersikap sopan pada pelanggan, memberikan perhatian pada pelanggan, mengutamakan kepentingan pelanggan, peralatan yang di gunakan sudah modern, dan karyawan berpenampilan rapi dan professional.
2. Bagi produsen juga diharapkan meningkatkan manfaat atau nilai yang ada pada produk KFC agar mempunyai citra yang lebih baik dibandingkan pesaing, sehingga menciptakan reputasi yang profesional dan terpercaya pada citra merek KFC yang dapat mendorong pelanggan merasa puas akan produk dari KFC, sehingga terciptalah loyalitas pelanggan pada KFC SPBU Aia Pacah.

### **5.3 Keterbatasan Penelitian**

Peneliti menyadari bahwa hasil penelitian yang telah dihasilkan dalam penelitian ini masih memiliki kekurangan yang disebabkan adanya keterbatasan yang peneliti rasakan selama pembuatan penelitian ini. Secara umum keterbatasan yang dimaksud adalah:

1. Pada Penelitian ini respondennya dominan responden yang masih berumur <17-25 tahun dengan status pelajar/mahasiswa. sehingga hasilnya belum dapat digeneralisasikan pada responden yang lain.
2. Masih terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan pada KFC SPBU Aia Pacah Padang yang tidak di gunakan dalam penelitian ini.