

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis penelitian yang telah dilakukan maka berikut ini dapat dikemukakan beberapa kesimpulan penelitian sebagai berikut:

1. Lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada RM Bungo Lado di Kota Padang.
2. Lokasi tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada RM Bungo Lado di Kota Padang.
3. Promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada RM Bungo Lado di Kota Padang.
4. Promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada RM Bungo Lado di Kota Padang.
5. Kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada RM Bungo Lado di Kota Padang.
6. Kepuasan pelanggan mampu memediasi secara positif dan signifikan hubungan antara lokasi terhadap loyalitas pelanggan pada RM Bungo Lado di Kota Padang.
7. Kepuasan pelanggan mampu memediasi secara positif dan signifikan hubungan antara promosi terhadap loyalitas pelanggan pada RM Bungo Lado di Kota Padang.

#### **5.3 Keterbatasan Penelitian**

Peneliti menyadari bahwa penelitian yang dilakukan saat ini memiliki sejumlah kelemahan dan keterbatasan sebagai berikut :

1. Terbatasnya jumlah sampel yang digunakan, sehingga mempengaruhi ketepatan dan akurasi hasil penelitian yang diperoleh.
2. Proses dalam penyebaran kuisioner yang tidak dilakukan secara tatp muka, mengingat kondisi di tengah pandemi COVID-19, menyebabkan adanya dapat mempengaruhi ketepatan dan akurasi hasil penelitian yang diperoleh.
3. Penelitian ini hanya menganalisis pengaruh lokasi dan promosi terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi di RM Bungo lado di Kota padang yang dimana masih banyak faktor lain yang dapat ditambahkan dalam mempengaruhi loalitas pelanggan.

## **5.2 Implikasi Penelitian**

Hasil penelitian memiliki sejumlah implikasi yang mampu dikembangkan sebagai berikut :

1. Pemilihan lokasi untuk melakukan usaha menjadi hal yang sangat penting untuk diperhatikan oleh pelaku bisnis banyak hal yang harus dipertimbangkan salah satunya yaitu arus lalu lintas menuju lokasi dan tersedianya tempat parkir yang luas dan aman. Apabila hal tersebut berhasil tercapai maka akan berdampak positif terhadap pelaku bisnis , yaitu pelanggan akan merasa nyaman dan puas dengan lahan parkir yang memadai.
2. Promosi yang dilakukan oleh RM Bungo Lado dirasakan kurang mampu menarik perhatian calon pelanggan dan penayangan iklan yang masih terbilang sedikit sehinggann masih belum banyak orang yang tau tentang RM

Bungo Lado. Oleh karena itu, yang harus ditingkatkan lagi adalah kegiatan promosi yang lebih sering dan mudah dipahami serta diterima oleh calon pelanggan.

#### **5.4 Saran-Saran**

Berdasarkan keseluruhan pembahasan dan hasil analisis yang telah dilakukan maka penulis dapat memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Disarankan kepada pihak rumah makan untuk lebih memperhatikan lokasi dan promosi dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan dan menciptakan loyalitas konsumen, semakin tepat dalam memilih lokasi rumah makan maka akan semakin puas konsumen dan akan meningkatkan keinginan konsumen untuk membeli produk di RM Bungo Lado di Kota Padang.
2. Bagi penelitian berikutnya diharapkan menambah variabel lainnya sebagai variabel independen, karena dimungkinkan variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dalam upaya menciptakan konsumen yang loyal pada pelanggan RM Bungo Lado di Padang.