

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan pada penelitian ini, hasil analisis dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, maka dari penelitian yang telah dilakukan dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel *Customer Satisfaction* (X) terhadap variabel *Switching barrier* (Y₁).
2. Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel *Customer Satisfaction* (X) terhadap variabel *Customer Retention* (Y₂). Jenis pengaruh ada dua, yaitu pengaruh langsung dan pengaruh tidak langsung. Pengaruh tidak langsung diperoleh setelah melalui variabel *Switching barrier* (Y₁).
3. Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel *Switching barrier* (Y₁) terhadap *Customer Retention* (Y₂).

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dari penelitian ini, peneliti memberikan kontribusi berupa beberapa saran, guna untuk di dapatkannya suatu perubahan yang lebih baik lagi bagi perusahaan yang terkait. Adapun saran-saran sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan sebaiknya memperbaiki pada pelayanan yang diberikan pada para pelanggan McDonald's. Perusahaan perlu melakukan pembinaan

dan pelatihan pada semua karyawan guna lebih baik dalam memberikan pelayanan pada para pelanggan. Hal tersebut dikarenakan banyak pelanggan pada responden penelitian ini mengeluhkan kurang tanggap dan ramahnya pelayanan di McDonald's Malang, pelayanan yang lama dan mengakibatkan antrian yang panjang.

2. Bagi perusahaan sebaiknya memperbaiki fasilitas gerainya, utamanya pada kebersihan gerainya. Hal ini dikarenakan, berdasarkan pertanyaan yang diajukan dalam karakteristik responden yang menyangkut keluhan yang dirasakan responden, banyak responden yang menjawab mereka kurang puas dengan fasilitas yang ada pada gerai McDonald's Malang terutama pada tingkat kebersihannya.

