

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, penelitian ini menunjukkan bahwa Fransis Pizza berhasil mempertahankan loyalitas pelanggan melalui integrasi yang efektif dari elemen-elemen bauran pemasaran 7P. Produk dan pelayanan yang berkualitas menarik pelanggan untuk pembelian ulang, sementara harga yang sesuai dengan kualitas produk menjaga citra dan menarik segmen pasar yang luas. Meskipun lokasinya tidak strategis, suasana restoran yang nyaman berhasil menarik pelanggan. Salah satu promosi yang sering dilakukan dengan rekomendasi dari mulut ke mulut. Fokus pada pelayanan yang baik dan kesejahteraan karyawan menciptakan lingkungan kerja yang positif. Kemudian sistem pemesanan yang unik menciptakan kesan eksklusif menurut pelanggan. Tempat yang nyaman dan penyajian produk yang menarik juga memperkuat citra positif dari Fransis Pizza.

Dalam konteks teori loyalitas pelanggan, pembelian ulang, komitmen pelanggan, dan rekomendasi dari mulut ke mulut sangat terlihat dalam operasional Fransis Pizza. Pelanggan yang merasa puas cenderung untuk kembali dan merekomendasikan restoran kepada orang lain, menciptakan loyalitas yang saling mendukung.

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan kesimpulan di atas, berikut adalah saran untuk pengembangan lebih lanjut.

##### **1. Saran Akademik**

Untuk penelitian lanjutan, lakukan penelitian lebih lanjut tentang faktor lain yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan dibisnis kuliner. Bandingkan dengan bisnis kuliner lain untuk melihat strategi pemasaran yang berbeda. Kemudian juga teliti bagaimana pemasaran dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan.

## 2. Saran Fransis Pizza

Bisa memanfaatkan media sosial lagi untuk menjangkau pelanggan lebih banyak lagi dan membangun hubungan dengan pelanggan yang sudah ada. Kemudian bisa mengadakan program loyalitas lagi seperti memberikan diskon atau penawaran khusus pelanggan setia. Selalu pertahankan dalam melakukan umpan balik mengenai pendapat pelanggan untuk memahami harapan para pelanggan agar terus bisa meningkatkan pelayanan yang baik seterusnya.

