

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data, hasil penelitian, dan pembahasan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Tipe loyalitas pada pelanggan Warung Sate “X” di Kota Bandung adalah *loyalty* dan *latent loyalty*.
2. Pelanggan yang termasuk ke dalam tipe *loyalty* memiliki *attitudinal strength* (evaluasi penilaian positif) yang kuat terhadap Warung Sate “X” dan pelanggan menilai bahwa produk Warung Sate “X” memiliki kekhasan dan berbeda dengan restoran sate lainnya. Dengan demikian, pelanggan tersebut memiliki *relative attitude* yang kuat. Sementara perilaku pembelian ulangnya tergolong tinggi, karena pelanggan tersebut memiliki keinginan yang tinggi untuk merekomendasikan produk Warung Sate “X” kepada orang lain, walaupun tidak disertai dengan intensitas pembelian ulang yang tinggi juga.
3. Pelanggan yang termasuk ke dalam tipe *latent loyalty* memiliki *attitudinal strength* (evaluasi penilaian positif) yang kuat terhadap Warung Sate “X”, namun pelanggan menilai bahwa produk Warung Sate “X” kurang memiliki kekhasan dibandingkan restoran sate lainnya. Walaupun demikian, pelanggan tersebut tetap memiliki *relative attitude* yang kuat. Selain itu, pelanggan tersebut memiliki *repeat patronage* yang tergolong rendah karena memiliki intensitas pembelian ulangnya yang juga rendah, walaupun memiliki keinginan yang tinggi untuk merekomendasikan produk Warung Sate “X” kepada orang lain.

4. Pelanggan dengan tipe *loyalty* menganggap bahwa harga produk Warung Sate “X” bukan masalah bagi mereka, walaupun ketika stok habis mereka akan cenderung untuk membeli produk restoran sate lain. Selain itu, pelanggan datang hanya untuk makan dan segera pulang ketika sudah selesai makan.
5. Adanya kecenderungan keterkaitan kebiasaan keluarga untuk melakukan pembelian ulang (*repeat patronage*) pada tipe loyalitas pelanggan.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Teoritis

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, beberapa saran yang dapat diberikan untuk peneliti selanjutnya adalah:

1. Turut serta meneliti keterkaitan antara perilaku pembelian ulang dengan faktor kebiasaan keluarga.
2. Memperbanyak jumlah responden agar hasil penelitian dapat lebih representatif.
3. Mengupayakan untuk mencari lebih banyak sumber untuk menjadi acuan teoritis.
4. Lebih mencermati produk atau tempat penelitian yang lebih dibutuhkan terkait loyalitas pelanggan.

5.2.2 Saran Praktis

Bagi pihak restoran Warung Sate “X”, berikut beberapa saran yang dapat disimpulkan terkait penelitian mengenai tipe loyalitas pelanggan terhadap Warung Sate “X” di Kota Bandung:

1. Menjaga kualitas bahan baku produk yang menjadi ciri khas Warung Sate “X”.
2. Membentuk program anggota tetap dan bekerja sama dengan berbagai bank untuk membentuk promo yang menarik bagi para pelanggan.