

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Dari hasil analisa dan pengolahan data penelitian tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap *Customer Loyalty*”, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan di *Le Bierre Cafe and Bistro* yaitu sebesar 40,941% sedangkan sisanya sebesar 59,059% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diamati dalam penelitian ini.

5.2 Implikasi Manajerial

Hasil penelitian pada bab sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan dengan cukup baik oleh *Le Bierre Cafe and Bistro* telah mampu meningkatkan loyalitas pelanggan terhadap perusahaan. Hal ini mengandung implikasi bahwa kualitas pelayanan memiliki peranan yang sangat penting dalam meningkatkan loyalitas pelanggan. Karena dengan memiliki pelanggan-pelanggan yang loyal, akan memudahkan perusahaan untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

Jasa layanan yang harus lebih diperhatikan oleh manajemen *Le Bierre Cafe and Bistro* adalah dimensi *responsiveness* dan *emphaty*. Dengan meningkatkan jasa layanan pada kedua dimensi tersebut, pelayanan cafe akan lebih sesuai dengan harapan konsumen dan akan memberikan keuntungan jangka panjang bagi perusahaan.

5.3 Keterbatasan

Penelitian ini masih memiliki beberapa keterbatasan, oleh karena itu penulis mengharapkan bagi peneliti yang akan datang dapat melakukan penelitian yang lebih baik lagi. Keterbatasan-keterbatasan yang ada dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah masyarakat yang mengunjungi *Le Biere Café & Bistro*.
2. Penelitian ini hanya dilakukan kepada responden yang mengunjungi *Le Biere Café & Bistro*.
3. Penelitian dilakukan dengan metode survey menggunakan kuesioner.

5.4 Saran

Adapun saran yang akan dilakukan oleh penelitian selanjutnya agar dapat memperbaiki keterbatasan-keterbatasan yang ada di dalam penelitian ini adalah:

1. Penelitian selanjutnya sebaiknya lebih aktif dalam berkomunikasi dengan *customer* yang mengunjungi *Le Biere Cafe & Bistro*, agar informasinya lebih akurat lagi.
2. Penelitian selanjutnya sebaiknya dilakukan dengan wawancara.
3. Penelitian selanjutnya menggunakan variabel kualitas layanan yang lainnya agar lebih baik lagi.
4. Penelitian selanjutnya diharapkan melakukan penelitian di tempat lain seperti salon ataupun di tempat cafe lainnya.