

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen, maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut :

- Dilihat dari hasil penelitian, dapat terlihat bahwa kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan Starbuck Coffee . hal tersebut dapat dilihat melalui analisis faktor yakni 0,000 yang berarti $\alpha < 0.05$. hal tersebut menjadikan suatu kesimpulan yaitu kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan Starbuck Coffee Paris Van Java.
- Besarnya adjusted R adalah sebesar 0.367 hal tersebut berarti bahwa besarnya pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan pada Starbuck Coffee Paris Van Java Bandung adalah sebesar 36,7% dan sisanya 63,3 % dipengaruhi faktor lain. Pengaruh yang diberikan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan cukup besar yakni 36,7%.

5.2 Saran

Adapun saran untuk penelitian selanjutnya adalah sebagai berikut :

- Penelitian selanjutnya diharapkan dapat dilakukan diberbagai tempat lainya seperti lingkungan Universitas lain, lingkungan disekitar Paris Van Java Bandung dan lingkungan mall lainnya.
- Selain kualitas pelayanan yang dilakukan perusahaan sebaiknya melakukan upaya perbaikan terhadap promosi penjualan, harga dan kualitas poduk agar mendapatkan kepuasan konsumen sehingga menciptakan loyalitas.
- Pengisian kuesioner harus benar-benar dipantau agar tidak ada jawaban yang terlewat atau kosong serta tidak terjadi kesalahan pengisian serta yang paling utama pembuatan butir-butir pertanyaan harus benar-benar diperhatikan.