

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. KESIMPULAN

Dari penelitian, peneliti dapat membuat kesimpulan sebagai berikut:

- Dari hasil penelitian, peneliti menemukan bahwa terdapat pengaruh yang kuat dan signifikan antara Kualitas Layanan dan Loyalitas Konsumen.
- Semakin besar kualitas layanan yang dapat dirasakan oleh konsumen, maka akan semakin besar juga loyalitas yang dimiliki.

5.2. SARAN

- Peneliti menyarankan pada peneliti selanjutnya untuk dapat melakukan penelitian untuk dapat meneliti faktor-faktor dan variabel selain dengan Service Quality yang telah peneliti lakukan. Dengan demikian, para peneliti selanjutnya bisa memiliki perspektif lebih luas mengenai hal-hal yang dapat memunculkan loyalitas konsumen
- Peneliti menyarankan untuk dapat mengambil data yang lebih besar jumlahnya, untuk meningkatkan kemampuan generalisasi dari alat ukur yang digunakan

- Peneliti menyarankan kepada kafe anata, untuk dapat terus memertahankan kualitas layanan yang baik, dengan tujuan untuk dapat mendorong loyalitas pelanggan yang semakin baik
- Peneliti menyarankan kepada para karyawan terutama *front officer dan waitress* untuk dapat memberikan layanan yang prima, sebagai cara untuk mendorong perspsi yang baik mengenai kualitas layanan dalam lingkungan Cafe Anata.

