

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan pengolahan data dan analisis yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai jawaban dari tujuan penelitian ini, yaitu :

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan kata lain semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan pelanggan. Artinya jika café terus meningkatkan kualitas pelayanan maka pelanggan akan merasa semakin puas terhadap café.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan dimana semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan oleh café maka semakin tinggi pula loyalitas pelanggan café tersebut.
3. Kepuasan pelanggan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan dimana semakin tinggi kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan semakin tinggi pula loyalitas pelanggan tersebut. Hal ini dapat dilihat dari sikap pelanggan, pelanggan yang puas tentu saja akan datang kembali dan akan merekomendasikan café tersebut kepada teman atau kerabatnya.
4. Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan dimana kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan secara bersama-sama berpengaruh terhadap

loyalitas pelanggan dengan kata lain semakin tinggi kualitas yang diberikan tentu saja tingkat kepuasan pelanggan akan semakin tinggi juga dan loyalitas pelanggan juga akan semakin tinggi. Keadaan café yang bersih dan nyaman, karyawan yang peduli serta cepat dalam menanggapi permintaan pelanggan. serta layanan yang sesuai dengan permintaan pelanggan tentu saja akan meningkatkan rasa puas pelanggan sehingga pelanggan akan menjadi semakin loyal.

6.2 Saran

Berdasarkan kajian dan hasil yang diperoleh pada bab sebelumnya maka disarankan sebagai berikut.

1. Berdasarkan hasil penelitian bahwa dengan meningkatnya kualitas pelayanan maka kepuasan pelanggan juga akan meningkat. Hal-hal yang perlu diperhatikan café adalah berupa kebersihan area café, kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, ketepatan dalam memberikan pelayanan sesuai yang diharapkan oleh pelanggan, dan perhatian karyawan terhadap pelanggan sehingga pelanggan merasa senang dan nyaman berada di café.
2. Perusahaan perlu melakukan evaluasi dalam beberapa kurun waktu. Evaluasi baik berupa pengecekan kondisi café maupun kinerja yang dimiliki setiap karyawan. Evaluasi ini dapat memberikan informasi yang akurat kepada perusahaan, sehingga perusahaan bisa lebih meningkatkan kualitas layanan yang diberikan

3. Menambah jumlah sampel sehingga data yang diperoleh lebih beragam.
4. Penelitian selanjutnya dapat menambahkan beberapa metoda seperti metode wawancara. Sehingga data yang diperoleh lebih akurat
5. Penelitian selanjutnya dapat memecah variabel kualitas pelayanan menjadi kualitas pelayanan teknis dan kualitas pelayanan fungsional agar dapat mengidentifikasi kepuasan dan loyalitas pelanggan secara mendalam.
6. Penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel moderating berupa promosi penjualan



