

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, diperoleh gambaran mengenai tipe loyalitas konsumen pada konsumen cafe ‘‘X’’ di kota Bandung dengan kesimpulan sebagai berikut:

1. Sebagian besar konsumen cafe ‘‘X’’ termasuk kedalam tipe *true loyalty* dan *no loyalty*.
2. Konsumen cafe ‘‘X’’ lainnya termasuk dalam tipe dan *low loyalty latent loyalty*.

#### 5.2 Saran

##### 5.2.1 Saran Teoretis

1. Bagi peneliti selanjutnya yang ingin meneliti variabel ini dengan teori yang sama disarankan untuk melakukan penelitian dengan menggunakan faktor lain yang sejalan dengan teori Griffin.
2. Peneliti selanjutnya disarankan untuk mencari keterikatan antara faktor demografis terutama jenis kelamin dengan tipe loyalitas.

### 5.2.2 Saran Praktis

1. Bagi pihak cafe ‘‘X’’, hasil penelitian yang didapatkan mayoritas konsumen termasuk dalam tipe *true loyalty* ini dapat digunakan sebagai bahan acuan untuk terus meningkatkan kualitas produk dan pelayanan agar semakin banyak menjaring konsumen dengan tipe *true loyalty*.
2. Hasil penelitian yang menunjukkan bahwa walaupun sebagian besar konsumen termasuk kedalam tipe *true loyalty*, tetapi banyak juga konsumen yang termasuk dalam tipe *no loyalty*. Hal ini dapat digunakan sebagai acuan untuk mengkaji strategi yang sudah digunakan oleh cafe ‘‘X’’ untuk menarik konsumen apakah sudah benar-benar efektif. Strategi yang dapat dipakai yaitu menawarkan produk yang lebih beragam dan menciptakan inovasi-inovasi baru yang dapat menarik konsumen.

