

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Dari hasil analisa dan pengolahan data pada penelitian tentang “Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan kepuasan dan loyalitas konsumen”, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Hipotesis I menyatakan dari hasil analisis statistik data responden diketahui adanya pengaruh yang signifikan antara variabel independen *Service Quality* (X) terhadap variabel dependen *Customer Satisfaction* (Y_1). Dimana kualitas pelayanan yang diberikan dapat mempengaruhi langsung kepuasan pelanggan di Café Goldstar 360 Bandung dengan total pengaruh sebesar 85.0% dan besarnya pengaruh dari variable lain yang tidak diamati adalah 15.0%.
2. Hipotesis II menyatakan dari hasil analisis statistik data responden diketahui adanya pengaruh yang signifikan antara variabel independen *Service Quality* (X) terhadap variabel dependen *Customer Loyalty* (Y_2). Dimana kualitas pelayanan yang diberikan dapat mempengaruhi langsung loyalitas pelanggan di Café Goldstar 360 Bandung dengan total pengaruh sebesar 63.4% dan besarnya pengaruh dari variable lain yang tidak diamati adalah 36.6%.

3. Kedua pengaruh yang ada adalah pengaruh positif, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan secara signifikan memengaruhi kualitas pelanggan dan loyalitas pelanggan Café Goldstar 360 Bandung.

5.2 Keterbatasan Penelitian

1. Penelitian ini dilakukan hanya mengambil sampel pelanggan di Café Goldstar 360 Bandung.
2. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner, sehingga sangat mungkin datanya bersifat subyektif, akan lebih baik bila ditambahkan metode wawancara sehingga hasil penelitian yang diperoleh lebih lengkap.
3. Peneliti kesulitan untuk mencari responden yang benar-benar memenuhi kriteria dari profil responden yang diinginkan yaitu pelanggan Café Goldstar Bandung yang benar-benar puas dan loyal.

5.3 Implikasi Manajerial

Implikasi manajerial dalam penelitian ini adalah bagi perusahaan Café Goldstar 360 agar terus berkomitmen untuk memberikan yang terbaik dan berdampak positif bagi pelanggan dalam hal kualitas pelayanan dalam upaya mempertahankan pelanggan dalam jangka panjang dengan cara memberikan *voucher*, promo dan diskon pada acara even-even yang membuat pelanggan tertarik agar terciptanya kepuasan dan loyalitas dari pelanggan itu sendiri. Namun perlu diperhatikan oleh pihak perusahaan

tidak harus terlalu sering memberikan pelayanan yang baik, produk yang dihasilkan pun harus sesuai dengan keinginan konsumennya.

5.4 Saran

Berdasarkan hasil pembahasan serta kesimpulan pada penelitian ini, adapun saran yang dapat diberikan melalui hasil penelitian ini agar mendapatkan hasil yang lebih baik, yaitu :

5.4.1 Peneliti

1. Peneliti menyarankan bagi peneliti yang akan datang melakukan penelitian dengan model penelitian yang berbeda dari yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya.
2. Diharapkan penelitian menggunakan variabel yang berbeda atau dapat menambahkan beberapa variabel baru ke dalam penelitian.
3. Penelitian menyarankan selanjutnya dapat menggunakan sampel yang berbeda, bukan hanya masyarakat di kota Bandung saja agar dapat mewakili semua populasi yang ada.

5.4.2 Perusahaan

1. Peneliti menyarankan kepada pihak perusahaan agar dapat mempertahankan kualitas pelayanan sehingga pelanggan bisa merasakan kepuasan dan loyal pada Café Goldstar 360 Bandung, sehingga perusahaan semakin mengalami peningkatan.