

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan berdasarkan pembahasan dan analisis, maka selanjutnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas produk berpengaruh signifikan positif terhadap loyalitas pelanggan pada Lovesick Coffee, artinya kualitas produk pada Lovesick Coffee merupakan produk yang memiliki kualitas yang baik. Sehingga meningkatkan loyalitas pelanggannya.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan positif terhadap loyalitas pelanggan pada Lovesick coffee, artinya kualitas pelayanan yang diberikan Lovesick Coffee terus menerus ditingkatkan, salah satunya cepat tanggap dalam memenuhi keluhan pelanggan.
3. Kepuasan pelanggan tidak mampu memoderasi kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan pada Lovesick Coffee, artinya tanpa kepuasan pelanggan hanya dengan kualitas produk yang terus ditingkatkan Lovesick Coffee dapat meningkatkan Loyalitas Pelanggannya.
4. Kepuasan pelanggan tidak mampu memoderasi kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada Lovesick Coffee, artinya tanpa kepuasan pelanggan hanya dengan kualitas pelayanan yang baik Lovesick Coffee dapat meningkatkan Loyalitas Pelanggannya.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan diatas, maka penulis memberikan beberapa masukan yang bermanfaat untuk *caffeeshop* Lovesick Coffee dalam menentukan kebijakan perusahaan yang berkaitan dengan Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan dimasa yang akan datang yakni sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

- Hasil pengujian variabel kualitas produk pada indikator estetika meliputi item pernyataan “Penyajian minuman di Lovesick Coffee menarik” mendapat nilai paling rendah diantara item pernyataan atau indikator lain, diharapkan Lovesick Coffee meningkatkan atau melakukan inovasi dalam penyajian produk. Seperti membuat *packaging take away* yang menarik dan pemilihan gelas.
- Hasil pengujian variabel kualitas pelayanan pada indikator *empathy* meliputi item pernyataan “Barista dan pelanggan menjalin komunikasi yang baik” mendapat nilai paling rendah diantara item pernyataan atau indikator lain, diharapkan Lovesick Coffee dapat meningkatkan rasa *empathy* para baristanya untuk ramah kepada pelanggan dan menjalin komunikasi yang baik sehingga pelanggan merasa nyaman dengan pelayanan Lovesick Coffee.
- Hasil pengujian variabel loyalitas pelanggan pada indikator “melakukan pembelian berbagai produk” mendapatkan nilai paling rendah diantara indikator lain, diharapkan Lovesick Coffee melakukan inovasi diberbagai produk seperti minuman mojito atau minuman *non coffee* untuk tercapainya penjualan disemua lini produk.

2. Bagi Penelitian Selanjutnya

Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini merupakan variabel yang sangat penting dalam mempengaruhi Loyalitas Pelanggan diharapkan hasil penelitian ini dipakai menjadi acuan bagi penelitian selanjutnya untuk mengembangkan penelitian ini dengan mempertimbangkan variabel-variabel lain diluar variabel yang sudah masuk dalam penelitian ini seperti variabel harga, promosi dan variabel *store atmosphere* ataupun menggunakan variabel dalam penelitian ini yang belum terbukti kebenarannya.