

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Harga secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Karena sebagian responden setuju dan sangat setuju, hal tersebut didasarkan oleh faktor-faktor seperti Usia, pekerjaan serta seringnya berkunjung ke kedai dalam periode 3 bulan setiap responden yang berbeda-beda, sehingga hal tersebut dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan kedai kopi Gimmick D Coffee.
2. Kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pelaggan kedai kopi Gimmick D Coffee. Karena sebagian responden menyatakan tidak setuju, kurang setuju dan setuju, hal tersebut didasarkan oleh faktor faktor seperti Usia setiap responden yang berbeda-beda, sehingga hal tersebut dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan kedai kopi Gimmick D Coffee
3. Kepuasan pelanggan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan kedai kopi Gimmick D Coffee.
4. Harga, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan kedai kopi Gimmick D Coffee. Variabel yang lebih dominan berpengaruh terhadap

loyalitas pelanggan kedai kopi Gimmick D Coffee adalah variabel kepuasan pelanggan. hal ini ditunjukkan oleh koefisien regresi kepuasan pelanggan yang lebih besar dibandingkan dengan koefisien regresi harga dan kualitas pelayanan.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan hasil dan pembahasan pada bab IV diperoleh nilai *R square* sebesar 0.413 atau 41.3%. Hal ini berarti bahwa kenaikan loyalitas pelanggan dapat dikontribusi oleh faktor Harga, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan sebesar 41,3% Sedangkan sisanya 58,7%. Sehingga pada penelitian selanjutnya bisa menggunakan variable lain diluar variabel yang diteliti pada penelitian ini.

5.3 Saran

Dari hasil yang diperoleh diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang berhubungan dengan penelitian antara lain:

1. Kedai kopi Gimmick D Coffee diharapkan dapat mempertimbangkan harga yang lebih relevan untuk semua kalangan sehingga dapat meningkatkan loyalitas pelanggan kedai kopi Gimmick D Coffee.
2. Kedai kopi Gimmick D Coffee diharapkan mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan dan lebih komunikatif terhadap orang baru agar mudah diingat sehingga melekat dibenak konsumen lainnya dan dapat meningkatkan loyalitas pelanggan.
3. Kedai kopi Gimmick D Coffee dapat tetap mempertahankan kepuasan pelanggan yang baru atau lama, Agar melekat kepada konsumen dengan kualitas pelayanan yang sudah tidak diragukan lagi serta tetap

memperhatikan nilai kenyamanan saat berkunjung ke kedai kopi.

