

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan, berikut hal yang dapat disimpulkan oleh peneliti:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan di *Unlocked Café*.
2. Harga berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan di *Unlocked Cafe*.
3. Kualitas pelayanan dan harga secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas di *Unlocked Cafe*.

5.2 Implikasi Manajerial

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang diperoleh dari penelitian ini, implikasi manajerial yang diwujudkan yaitu setelah dilakukan pengujian secara parsial dapat diketahui bahwa harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Bisa diartikan bahwa harga yang ditawarkan oleh *café* sesuai dengan apa yang dirasakan oleh pelanggan, maka pelanggan merasa puas dan akan kembali mengunjungi *Unlocked Cafe*.

Lalu setelah dilakukan pengujian secara simultan dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan dan harga secara bersamaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini dapat dimaksudkan jika *café* memberikan pelayanan yang baik dengan harga yang mereka bayarkan kepada pihak *café* sebanding dengan pelayanan yang mereka dapatkan. Dengan begitu pelanggan pun akan percaya dan tidak ragu untuk kembali mengunjungi *Unlocked Cafe* sebagai pilihan *café*.

Variabel kualitas pelayanan dan harga sebesar 71,4%, maka dapat dikatakan sangat baik. Sedangkan sisanya 28,6 dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan di dalam model regresi.

Saran untuk penelitian selanjutnya:

- a) Peneliti selanjutnya sebaiknya meneliti cafe-cafe lainnya yang sejenis sehingga hasil penelitian dapat digeneralisasikan dengan baik.
- b) Peneliti selanjutnya juga disarankan untuk memperluas cakupan penelitian dengan menambah variabel-variabel lain yang belum diuji dalam penelitian ini. Misalnya, kepuasan pelanggan, *brand image*, iklan atau promosi, suasana cafe, dan lain-lain.

