

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada pelanggan Warung Kopi Santuy mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1), Kepuasan Pelanggan (X2), dan Harga (X3) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y), Dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Variabel kualitas pelayanan (X1) memiliki hubungan yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Y). Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil dari t hitung sebesar 2,181 lebih besar dari t tabel sebesar 1,983 dengan tingkat signifikansi 0,024 lebih kecil dari 0,05. Pernyataan ini menjelaskan loyalitas pelanggan ditentukan oleh kualitas pelayanan dari karyawan Warung Kopi santuy.
2. Variabel kepuasan pelanggan (X2) memiliki hubungan yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Y). Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil dari t hitung sebesar 3,194 lebih besar dari t tabel sebesar 1,983 dengan tingkat signifikansi 0,020 lebih kecil dari 0,05. Pernyataan ini menjelaskan bahwa apabila kepuasan pelanggan terhadap kinerja karyawan Warung Kopi Santuy baik maka akan baik pula hasil yang diterima.
3. Variabel Harga (X3) memiliki hubungan yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Y). Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil dari t

hitung sebesar 2,985 lebih besar dari t tabel sebesar 1.997 dengan tingkat signifikansi 0,037 lebih kecil dari 0,05. Pernyataan ini menjelaskan Pelanggan cenderung setia pada produk atau layanan yang dianggap sebanding dengan harga yang dibayarkan.

4. Hasil pengujian koefisien determinasi menunjukkan hubungan yang kuat antara variabel kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan harga, dengan nilai R sebesar 0,693, yang lebih dari 0,1, menandakan adanya korelasi yang kuat. Selain itu, nilai koefisien determinasi Adjusted *R Square* sebesar 48,7 atau 46% menunjukkan bahwa loyalitas pelanggan dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan (X1), kepuasan pelanggan (X2) dan harga (X3), sementara 54% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Di antara ketiga, kepuasan pelanggan memiliki pengaruh yang paling dominan terhadap loyalitas pelanggan (Y).

5.2 Saran

Adapun saran yang bisa penulis berikan adalah :

- a. Bagi Warung Kopi Santuy di Tambun, Bekasi

Ada baiknya Warung Kopi Santuy terus mempertahankan kualitas pelayanannya dan tetap menjaga suasana warung yang nyaman bagi pelanggan. Selain itu, harga produk yang tetap terjangkau harus dipertahankan, sehingga kepuasan pelanggan akan meningkat dan dapat menarik lebih banyak pelanggan.

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Selain ketiga variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini, perlu dilakukan penyelidikan lebih lanjut terhadap elemen lain yang mungkin perlu digali dan ditambahkan untuk melengkapi penelitian ini.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Adapun keterbatasan dalam penelitian sebagai berikut:

1. Keterbatasan penelitian ini hanya menggunakan tiga variabel independen yaitu kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan harga, sehingga masih ada banyak variabel independen yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan pada warung kopi santuy di Tambun.
2. Objek penelitian yang dianalisis oleh penulis terbatas pada pelanggan yang pernah mengunjungi warung kopi santuy di Tambun.
3. Penelitian ini hanya fokus pada pelanggan di warung kopi santuy di Tambun dan menggunakan sampel sebanyak 105 responden, sehingga analisis yang dilakukan masih kurang kuat.