

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan perumusan dan tujuan peneliti yang dibandingkan dengan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat dibuat kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan Lingga Coffee berada pada kriteria baik.
2. Lokasi Lingga Coffee berada pada kriteria baik.
3. Kepuasan konsumen Lingga Coffee berada pada kriteria puas.
4. Loyalitas konsumen Lingga Coffee berada pada kriteria loyal.
5. Terdapat korelasi yang kuat dan positif antara kualitas pelayanan dengan lokasi Lingga Coffee.
6. Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Lingga Coffee.
7. Terdapat pengaruh positif dan signifikan lokasi terhadap kepuasan konsumen Lingga Coffee.
8. Terdapat pengaruh positif dan signifikan secara simultan kualitas pelayanan dan lokasi terhadap kepuasan konsumen Lingga Coffee.
9. Terdapat pengaruh positif dan signifikan kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen Lingga Coffee.
10. Terdapat pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen Lingga Coffee berdasarkan pengujian uji sobel.
11. Terdapat pengaruh tidak langsung lokasi terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen Lingga Coffee berdasarkan pengujian uji sobel.

5.2 Saran

Berdasarkan simpulan penelitian di atas, dapat dikemukakan saran-saran yang dapat dipertimbangkan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan pada Lingga Coffee sudah cukup baik, Namun adapun hal yang disarankan kepada karyawan Lingga Coffee untuk lebih ditingkat-

kan lagi pelayanan yang diberikan kepada konsumen salah satunya dengan cara karyawan Lingga Coffee mengikuti pelatihan-pelatihan pelayanan yang diadakan oleh lembaga-lembaga terkait guna memberikan pengalaman atau ilmu yang lebih kepada karyawan agar kualitas pelayanan pada Lingga Coffee lebih baik. Dan selain itu pemilik juga harus bisa mengevaluasi usahanya tersebut untuk lebih baik lagi.

2. Untuk variabel lokasi terdapat hal yang disarankan agar pihak Lingga Coffee lebih memperhatikan kembali tentunya lahan parkir juga harus lebih diperluas agar hubungan yang dijalin bisa berjalan baik.
3. Kepuasan konsumen sudah cukup baik, tetapi pemilik atau karyawan Lingga Coffee harus lebih dekat dengan konsumen guna mengetahui apa yang mereka inginkan saat ini dan selalu membuat inovasi baru, atau event-event agar konsumen tidak merasa bosan atau jenuh untuk berkunjung ke Lingga Coffee.
4. Untuk lebih meningkatkan loyalitas konsumen perlu ditingkatkan kualitas pelayanan kepada konsumen seperti, mengurangi waktu tunggu konsumen dalam produk yang dipesan dan menyediakan tempat tunggu yang nyaman.
5. Penelitian selanjutnya yang akan dilakukan sebaiknya dapat menggali lebih dalam variabel lain yang mempengaruhi kepuasan konsumen yang berdampak terhadap loyalitas konsumen ataupun menggunakan variabel penelitian yang berbeda dari penelitian ini yang mungkin dapat mempengaruhi kepuasan konsumen yang berdampak terhadap loyalitas konsumen Lingga Coffee.