

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan melalui analisis *Partial Least Square* (PLS) mengenai loyalitas konsumen Cafe Excelso Cilandak Town Square, maka didapatkan suatu kesimpulan sebagai berikut:

- a. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa variabel harga memberikan kontribusi langsung terhadap loyalitas konsumen. Artinya harga yang sesuai dengan manfaat yang diberikan dan mampu bersaing dengan Cafe lain, maka harga mampu membuat pelanggan menjadi loyal. Hal ini sesuai dengan hipotesis yang dibuat peneliti yaitu harga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen.
- b. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa variabel kualitas layanan memberikan kontribusi langsung terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan yang diberikan Cafe Excelso sudah stabil, sehingga terbentuklah loyalitas konsumen karena loyalitas terbentuk dari pengalaman-pengalaman baik yang diterima secara terus-menerus. Kelima dimensi dalam kualitas pelayanan sama-sama memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen. Semakin bagus kualitas pelayanan yang diberikan, akan semakin tinggi pula tingkat loyalitas konsumen. Hal ini sesuai dengan hipotesis yang dibuat peneliti yaitu kualitas berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen.

#### 5.2 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini telah dibuat sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan, akan tetapi masih terdapat keterbatasan dalam penelitian ini. Berikut keterbatasan penelitian:

- a. Penelitian ini hanya menggunakan 98 kuesioner yang dibagikan kepada 98 responden sehingga kesimpulan yang dapat diambil hanya berdasarkan pada data yang dikumpulkan melalui kuesioner tersebut.
- b. Responden dalam penelitian ini hanya mengambil responden yang merupakan pengunjung Cafe Excelso Cilandak Town Square, sehingga

hasil penelitian ini tidak dapat digeneralisasi untuk loyalitas konsumen di Cafe Excelso cabang lain.

- c. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terbatas hanya mencakup Harga dan Kualitas Layanan pada Cafe Excelso Cilandak Town Square yang dirasa masih belum cukup untuk mengukur variabel yang dapat mempengaruhi loyalitas konsumen pada Cafe Excelso Cilandak Town Square. Keterbatasan dalam penggunaan variabel pengukur ini memungkinkan belum dapat melibatkan secara menyeluruh faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas konsumen pada Cafe Excelso Cilandak Town Square

### 5.3 Saran

Berdasarkan uraian kesimpulan di atas, maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut:

- a. Pada variabel harga, peneliti menyarankan Cafe Excelso Cilandak Town Square dapat mempertahankan harga yang sudah cukup bersaing, mempertahankan kualitas produknya sehingga harga yang ditawarkan memang wajar dan sesuai pula dengan nilai yang ditetapkan. Cafe Excelso juga disarankan untuk dapat memberikan manfaat yang lebih baik dibanding produk lain dengan harga yang sama, sehingga konsumen tidak merasa kecewa setelah melakukan pembelian dan akan tetap loyal.
- b. Pada variabel kualitas layanan, peneliti menyarankan Cafe Excelso Cilandak Town Square terus mempertahankan serta meningkatkan tingkat kebersihan di dalam ruangan dan disarankan untuk menambahkan atau memperbanyak jumlah tempat duduk dikarenakan jumlah tempat duduk di Cafe Excelso saat ini terbilang tidak terlalu banyak sehingga dikhawatirkan akan terjadinya *waiting list* apabila konsumen yang datang cukup banyak. Hal itu akan membuat konsumen tidak nyaman sehingga konsumen bisa berpindah ke lain Cafe. Sehingga apabila pelanggan mendapatkan pelayanan yang baik karena jasa yang ditawarkan berkualitas, maka pelanggan akan loyal kepada Cafe Excelso Cilandak Town Square.