

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

V.1 Simpulan

Merujuk pada hasil analisis serta pemaparan pembahasan yang ada di dalam bab sebelumnya dengan menggunakan *SmartPLS* 3.0 tentang pengaruh kualitas layanan, citra merek, dan kepuasan pada loyalitas pelanggan kopi kenangan di Jakarta maka didapat kesimpulan sebagai berikut.

Dengan hasil yang sudah diteliti dan dibuktikan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh yang secara signifikan dengan loyalitas pelanggan kopi kenangan di Jakarta. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas layanan yang diciptakan dan diterapkan oleh kopi kenangan di Jakarta membuat pelanggan tertarik sehingga pelanggan, menjadi pelanggan yang loyal pada kopi kenangan di Jakarta. Dengan meningkatkan kualitas layanan yang dimiliki kopi kenangan Jakarta dapat menjadi pertimbangan pelanggan dalam memilih minum ready to drink sehingga mereka melakukan pembelian berulang dan membuat nya setia kepada kopi kenangan. Jadi dengan makin baiknya kualitas pelayanan yang diberi kopi kenangan membuat semakin tingginya juga loyalitas terhadap kopi kenangan tersebut. Seperti pelayanan yang cepat di kasir, kerapihan karyawan, kesesuaian pelayanan dan juga pendekatan sikap personal kepada pelanggan membuktikan bahwa kualitas layanan kopi kenangan mempengaruhi loyalitas pelanggannya.

Dengan hasil yang sudah diteliti dan dibuktikan yakni citra merek tidak mempunyai pengaruh terhadap loyalitas pelanggan kopi kenangan di Jakarta. Sehingga bisa disimpulkan jika citra merek yang diciptakan ,diterapkan dan juga dibawa oleh kopi kenangan di Jakarta tidak membuat pelanggan tertarik sehingga pelanggan, tidak menjadikan kopi kenangan sebagai merek yang mereka beli ketika ingin membeli kopi ready to drink. Hal tersebut dapat dikarenakan di dalam kondisi nyata nya banyak merek pesaing yang lebih baik dan unik yang dapat memikat kesetiaan pelanggan dibandingkan kopi kenangan dibuktikan dengan tergesernya kopi kenangan pada *top brand awards* pada tahun 2021 sehingga dapat membuktikan memang persaingan merek dimana banyak kompetitor yang

hadir dan dapat memikat kesetiaan pelanggan. Jadi semakin baik juga citra merek dari kopi kenangan belum tentu dapat meningkatkan loyalitas dari pelanggannya terhadap kopi kenangan.

Dengan hasil yang sudah diteliti dan dibuktikan menunjukkan jika kepuasan pelanggan memiliki pengaruh secara signifikan dengan loyalitas pelanggan kopi kenangan di Jakarta. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kopi kenangan sudah mampu membuat pelanggan merasakan kepuasan atau kesesuaian yang pelanggan harapkan dari kopi kenangan di Jakarta. Kepuasan yang diciptakan baik dari segi layanan dan produk kopi kenangan membuat pelanggan tertarik sehingga pelanggan, menjadi pelanggan yang loyal pada kopi kenangan di Jakarta. Dengan meningkatkan layanan serta kualitas produk yang dimiliki kopi kenangan Jakarta dapat menjadi pertimbangan pelanggan dalam memilih minuman ready to drink sehingga mereka melakukan pembelian berulang dan membuat nya setia kepada kopi kenangan. Jadi semakin baik kopi kenangan memenuhi ekspektasi pelanggannya semakin tinggi juga kepuasan yang diberikan kopi kenangan kepada pelanggannya yang membuat semakin tinggi juga loyalitas terhadap kopi kenangan tersebut. Seperti kesesuaian harapan, kesesuaian layanan dan juga kesesuaian harga terhadap produk.

V.2 Saran

Berdasar pada hasil yang telah di bahas serta kesimpulan di atas, sehingga peneliti pada penelitian ini bisa memberi saran yakni:

1. Dalam penelitian ini loyalitas pelanggan kopi kenangan di daerah Jakarta paling besar dipengaruhi oleh variabel kualitas layanan, kopi kenangan sudah dapat mempengaruhi konsumen untuk menjadi loyal terhadap kopi kenangan, namun tetap perlu adanya peningkatan dan inovasi dalam peningkatan kualitas layanan terutama pada kerapihan dan kebersihan area dari kopi kenangan harus ditingkatkan dikarenakan hal tersebut merupakan nilai terkecil yang didapatkan pada penelitian ini serta hal-hal kecil dalam pelayanan seperti hal penulisan nama yang biasanya salah, kesesuaian pesanan yang diinginkan, kelengkapan dalam pembelian, cara melayani dengan ramah dan juga tersenyum , serta

ketepatan dan kecepatan dalam pelayanan kopi kenangan harus tetap ditingkatkan karena kopi kenangan yang merupakan satu diantara beberapa perusahaan yang cukup besar dalam bidang industri minuman kekinian dan tidak lupa juga pemerataan antar outlet pelayanannya harus sama antar outlet agar pelanggan tidak menilai hanya sebagian atau outlet-outlet tertentu yang memiliki pelayanan yang baik tapi semua outlet harus menerapkan hal tersebut agar pelanggan dapat membeli kopi kenangan dimana saja dan mendapatkan rasa kepuasan yang sama juga di setiap outlet yang dia beli khusus nya di daerah Jakarta.

2. Lebih lanjut untuk variabel kepuasan pelanggan sendiri sudah dapat mempengaruhi pelanggan dalam membuat loyalitas pelanggan, namun dikarenakan kepuasan seseorang merupakan sebuah faktor yang cukup *flexible* dan mudah berubah dikarenakan setiap orang memiliki tingkat kepuasannya sendiri sehingga perlu ada perhatian khusus terhadap kepuasan pelanggan terutama pada ekspektasi layanan outlet kopi kenangan terhadap pada konsumen kopi kenangan sehingga perusahaan dapat menerapkan standar untuk kepuasan pelanggan agar ekspektasi dari berbagai macam pelanggan dapat terpenuhi sehingga perusahaan harus dapat menerapkan strategi yang sesuai dengan kepuasan pelanggan dan dapat mengukur kepuasan tersebut baik itu dari kualitas layanan dan juga produk agar para konsumen selalu memutuskan membeli kopi kenangan.
3. Peneliti juga memberi saran kepada peneliti lainnya yang akan melakukan penelitian terkait loyalitas pelanggan agar menambah variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini agar sekiranya mendapatkan hasil dan mengetahui seberapa besar pengaruh dari variabel lain terhadap keputusan pembelian. Selain itu, peneliti juga menyarankan agar penelitian selanjutnya menggunakan objek lain sehingga dapat memberikan pembaharuan dan inovasi lebih lanjut dari penelitian sebelumnya.