

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Kesimpulan diperoleh pada penelitian ini mengenai kualitas produk dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan konsumen Kopi Kenangan di Jakarta Selatan yang didasarkan pada analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan.

Variabel kualitas produk (X1) berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Y) Kopi Kenangan di Jakarta Selatan. Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa kualitas produk Kopi Kenangan sudah sesuai dengan *performance*, *conformance*, *reliability*, dan *design*. Hasil ini dapat diartikan bahwa kualitas produk yang dimiliki oleh Kopi Kenangan dapat mempengaruhi tingkat loyalitas pelanggan.

Hubungan variabel kualitas produk (X1) terhadap loyalitas pelanggan (Y) melalui kepuasan pelanggan (Z) Kopi Kenangan berpengaruh secara positif dan signifikan. Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa kualitas produk Kopi Kenangan sudah sesuai dengan *performance*, *conformance*, *reliability*, dan *design*. Hasil ini dapat diartikan bahwa kualitas produk yang dimiliki oleh Kopi Kenangan dapat mempengaruhi tingkat loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan.

Variabel kualitas layanan (X2) tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Y) Kopi Kenangan di Jakarta Selatan. Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa kualitas produk Kopi Kenangan sudah sesuai dengan *performance*, *conformance*, *reliability*, dan *design*. Hasil ini dapat diartikan bahwa kualitas layanan yang dimiliki oleh Kopi Kenangan tidak dapat mempengaruhi tingkat loyalitas pelanggan secara signifikan. Hasil ini dapat diartikan bahwa setiap indikator variabel kualitas layanan seperti Keandalan (Reliability), Responsivitas (Responsiveness), Empati (Empathy), Bukti Fisik (Tangibles) tidak diterima.

Kemudian, variabel kualitas layanan (X2) terhadap loyalitas pelanggan (Y) melalui kepuasan pelanggan (Z) Kopi Kenangan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan. Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa kualitas layanan Kopi

Fadli Subiakto, 2024

75

Analisis Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Kopi Kenangan

UPN “Veteran” Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, S1 Manajemen

[www.upnvj.ac.id – www.library.upnvj.ac.id – www.repository.upnvj.ac.id]

Kenangan sudah sesuai dengan keandalan (*reliability*), responsivitas (*responsiveness*), empati (*empathy*), Bukti Fisik (*tangibles*). Hasil ini dapat diartikan bahwa kualitas produk yang dimiliki oleh Kopi Kenangan dapat mempengaruhi tingkat loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan.

5.2. Keterbatasan Penelitian

Meskipun penelitian ini telah dilakukan sesuai dengan ketentuan dan pedoman yang ditetapkan, masih terdapat beberapa keterbatasan dalam penelitian ini. Misalnya, penelitian ini hanya mencakup dua variabel independen, yaitu kualitas produk dan kualitas layanan, padahal masih terdapat variabel independen lain yang dapat digunakan untuk meneliti kepuasan pelanggan.

5.3. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, kualitas produk memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan Kopi Kenangan. Oleh karena itu, perusahaan harus terus menjaga dan meningkatkan kualitas produk yang ditawarkan. Langkah pertama yang dapat dilakukan adalah memastikan konsistensi rasa melalui kontrol ketat terhadap bahan baku, proses produksi, dan pengawasan kualitas. Selain itu, inovasi produk perlu dilakukan untuk mempertahankan daya tarik pelanggan, seperti menciptakan varian rasa baru, menawarkan menu musiman, atau meluncurkan produk inovatif yang sesuai dengan tren pasar. Dengan berfokus pada kualitas produk, Kopi Kenangan dapat memperkuat loyalitas pelanggan dan memperkuat posisinya di pasar.

Penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan menjadi jembatan penting antara kualitas produk dan loyalitas pelanggan. Oleh karena itu, Kopi Kenangan perlu memastikan bahwa produk yang ditawarkan tidak hanya berkualitas tetapi juga memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi pelanggan. Selain menjaga konsistensi rasa, perusahaan dapat melakukan riset pasar untuk memahami kebutuhan dan preferensi pelanggan. Pengalaman positif pelanggan, seperti rasa yang memuaskan dan penyajian yang menarik, harus dijadikan prioritas utama. Dengan demikian, tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi akan memperkuat loyalitas mereka terhadap Kopi Kenangan.

Meskipun ditunjukkan dari hasil penelitian bahwa loyalitas pelanggan Kopi Kenangan tidak dipengaruhi signifikan oleh kualitas layanan, aspek ini tetap perlu

Fadli Subiakto, 2024

Analisis Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Kopi Kenangan

UPN “Veteran” Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, S1 Manajemen

[www.upnvj.ac.id – www.library.upnvj.ac.id – www.repository.upnvj.ac.id]

diperhatikan oleh perusahaan. Kepuasan pelanggan dapat meningkat dan dalam jangka panjang citra merek akan kuat jika kualitas layanan baik. Untuk itu, Kopi Kenangan harus melakukan evaluasi terhadap kualitas layanan yang diberikan, seperti keramahan barista, kecepatan pelayanan, dan kenyamanan tempat. Pelatihan rutin bagi karyawan juga perlu dilakukan untuk memastikan standar layanan tetap terjaga. Dengan memperbaiki aspek-aspek tersebut, kualitas layanan dapat menjadi nilai tambah yang mendukung loyalitas pelanggan di masa depan.

Kualitas layanan terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, Kopi Kenangan perlu meningkatkan pengalaman pelanggan secara menyeluruh dengan memastikan layanan yang cepat, ramah, dan profesional. Selain itu, suasana coffee shop yang nyaman dan fasilitas seperti Wi-Fi serta kebersihan tempat harus menjadi perhatian utama. Program pelatihan karyawan tentang komunikasi interpersonal dan penanganan keluhan pelanggan juga dapat membantu meningkatkan kepuasan. Dengan berfokus pada kualitas layanan, Kopi Kenangan dapat menciptakan hubungan emosional yang lebih kuat dengan pelanggan, yang pada akhirnya akan mendorong loyalitas mereka.