

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

- 1) Terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan barista Kopi SANA Kith & Kin Kemang Jakarta Selatan (variabel X) dengan loyalitas pelanggan (variabel Y) sebesar 0,418.
- 2) Besaran nilai pengaruh antara loyalitas pelanggan (Variabel Y) dengan kualitas pelayanan pelayanan barista Kopi SANA Kith & Kin Kemang Jakarta Selatan (variabel X) sebesar 35,4% dan sisanya 64,6% dipengaruhi oleh faktor lain diluar dari variabel X dan variabel Y tersebut dan tidak diteliti oleh peneliti. Hasil uji koefisien determinasi sangat positif, karena terdapat hubungan antara variabel X dan variabel Y sehingga teori kualitas pelayanan barista Kopi SANA Kith & Kin Kemang Jakarta Selatan dapat dibuktikan dari hasil yang ada.

5.2 Saran

Setelah melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Barista Kopi SANA terhadap Loyalitas Pelanggan (Survei pada Pengunjung Kopi SANA Kith & Kin Kemang Jakarta Selatan)” berikut ini akan peneliti kemukakan beberapa saran yang dianggap relevan dengan penelitian. Saran tersebut antara lain sebagai berikut :

- 1) Hendaknya pelayanan yang diberikan oleh barista Kopi SANA Kith & Kin Kemang Jakarta Selatan dapat ditingkatkan lagi dengan cara mampu berkomunikasi serta menjaga hubungan dengan baik kepada para pelanggan sehingga dapat mempertahankan loyalitas pelanggan, serta kepercayaan pelanggan kepada produk baik makanan maupun minuman yang diproduksi oleh Kopi SANA Kith & Kin Kemang Jakarta Selatan.
- 2) Pada pernyataan 14 mengenai “barista memberikan informasi terkait promo yang tersedia kepada pelanggannya” memperoleh frekuensi tidak setuju paling banyak dari pernyataan lainnya yaitu 9 responden, maka dari itu hal tersebut dapat menjadi acuan bagi pihak Kopi SANA Kith & Kin Kemang Jakarta Selatan kepada baristanya agar dapat memberikan informasi terkait

promo yang tersedia kepada pelanggannya. Dengan begitu, pelanggan akan merasa dipermudah bahkan dipahami pada saat proses pembelian produk baik makanan maupun minuman yang diproduksi oleh Kopi SANA Kith & Kin Kemang Jakarta Selatan.

- 3) Pada pernyataan 12 mengenai “barista bersikap sopan kepada pelanggannya” memperoleh frekuensi sangat setuju paling banyak dari pernyataan lainnya yaitu 47 responden, maka dari itu hal tersebut dapat dipertahankan oleh barista Kopi SANA Kith & Kin Kemang Jakarta Selatan. Dengan begitu, pelanggan akan merasa nyaman dan senang berada di Kopi SANA Kith & Kin Kemang Jakarta Selatan.

