BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dijabarkan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut, yaitu:

1. Bukti Fisik (X1) berpengaruh secara positif signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan (Y).
2. Keandalan (X2) berpengaruh secara positif signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan (Y).
3. Daya Tanggap (X3) berpengaruh secara positif signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan (Y).
4. Jaminan (X4) berpengaruh secara positif signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan (Y).
5. Empati (X5) berpengaruh secara positif signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan (Y).

B. Saran

Berdasarkan dari hasil penelitian maka saran yang dapat diberikan yaitu:

1. Budaya Kopi harus tetap mengutamakan pelayanan yang cepat dan tepat waktu, serta meminta pelanggan untuk dapat memberikan kritik saran terkait produk produk maupun pelayanan yang diberikan. Sehingga dapat dijadikan perbaikan dalam memperbaiki kualitas pelayanan yang akan meningkatkan pula loyalitas pelanggan.

2. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat terus mengembangkan penelitian ini. Penelitian ini hanya menggunakan lima variabel bebas yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati dalam mengukur variabel terkait yaitu loyalitas pelanggan yang menunjukkan pengaruh positif dan signifikan secara parsial. Oleh karena itu sebaiknya peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambah variabel bebas yang diukur secara simultan, parsial, moderasi maupun intervening, seperti kualitas produk, citra merek, persepsi harga, promosi dan lain sebagainya.