

BAB V

PENUTUP

5.1 KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap *Costomer Loyalty* di Keyo Cafe Kota Jambi. Dengan jumlah responden dan sampel sebanyak 150 responden. Berdasarkan dari rumusan masalah, hipotesis dan hasil penelitian maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil perhitungan uji t dengan menggunakan SPSS 26 dapat dilihat bahwa nilai Harga memiliki pengaruh terhadap *Costom Loyalty*. Hal ini dapat dilihat dari nilai signifikannya yaitu sebesar $0,000 < 0,05$ yang artinya adanya pengaruh antara variabel Harga (X1) terhadap *Costom Loyalty* (Y). Maka dapat disimpulkan dari hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Costomer Loyalty* di Keyo Cafe Kota Jambi.
2. Berdasarkan hasil perhitungan uji t dengan menggunakan SPSS 26 dapat dilihat bahwa nilai Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh terhadap *Costomer Loyalty*. Hal ini dapat dilihat dari nilai signifikannya sebesar $0,000 < 0,05$ yang artinya adanya pengaruh antara variabel Kualitas Pelayanan (X2) terhadap *Costomer Loyalty* (Y). Maka dapat disimpulkan dari hasil penelitian menunjukkan

bahwa Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Costomer Loyalty* di Keyo Cafe Kota Jambi.

3. Berdasarkan hasil perhitungan uji t dengan menggunakan SPSS 26 dapat dilihat bahwa nilai Kepuasan Pelanggan memiliki pengaruh terhadap *Costomer Loyalty*. Hal ini dapat dilihat dari nilai signifikannya sebesar $0,000 < 0,05$ yang artinya adanya pengaruh antara variabel Kepuasan Pelanggan (X3) terhadap *Costomer Loyalty* (Y). Maka dapat disimpulkan dari hasil penelitian menunjukkan bahwa Kepuasan Pelanggan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Costomer Loyalty* di Keyo Cafe Kota Jambi.
4. Berdasarkan hasil perhitungan uji f dengan menggunakan SPSS 26 dapat dilihat bahwa nilai Harga, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan memiliki pengaruh terhadap *Costomer Loyalty*. Hal ini dapat dilihat dari nilai yang didapat yaitu hasil nilai f hitung sebesar 575,141 dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ yang artinya adanya pengaruh secara bersama-sama antara variabel Harga (X1), Kualitas Pelayanan (X2) dan Kepuasan Pelanggan (X3) terhadap *Costomer Loyalty* (Y). Maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Costomer Loyalty* di Keyo Cafe Kota Jambi.

5.2 SARAN

Berdasarkan temuan dan kesimpulan penelitian, penelitian ini membuat sejumlah rekomendasi yang diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pemangku kepentingan. Baik rekomendasi teoritis maupun praktis merupakan tujuan dari penelitian ini.

1. Teoritis

- a. Dalam konteks industri jasa, penelitian ini dapat menjadi dasar untuk pengembangan hipotesis yang berkaitan dengan hubungan *Costomer Loyalty* dan tingkat Kepuasan Konsumen. Untuk memahami komponen yang lebih kompleks, penelitian di masa depan diharapkan dapat memasukkan variabel lain seperti kebahagiaan konsumen atau pengalaman konsumen, dan promosi.
- b. Peneliti selanjutnya akan melakukan penelitian kuantitatif dengan metode statistik pemodelan persamaan *Structural Equation Modeling* (SEM) berbasis linear atau AMOS untuk mendapatkan hasil yang lebih mendalam mengenai hubungan antar variable peneliti ini memperkaya literatur mengenai perilaku konsumen dengan menyoroti.
- c. Peneliti ini memperkaya literatur mengenai perilaku konsumen dengan menyoroti pentingnya harga, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dalam mempengaruhi *costomer loyalty*.

Konsep tribusi ini dapat digunakan sebagai referensi akademis pada penelitian-penelitian terkait.

2. Teoritis

a. Bagi Pemilik/ Owner Keyo Cafe Kota Jambi

- Untuk mempertahankan harga yang kompetitif tanpa mengorbankan margin keuntungan, pemilik dapat menilai taktik harga yang digunakan agar dapat menarik konsumen, meningkatkan daya saing pasar dan memastikan rencana tersebut terus menghasilkan pendapatan yang cukup untuk mendukung Keyo Cafe Kota Jambi dalam jangka panjang.
- Menciptakan strategi kualitas pelayanan yang lebih menarik dan berkelanjutan dapat dilakukan dengan beberapa cara, termasuk menawarkan apa yang konsumen butuhkan eksklusif untuk menarik konsumen baru dan membuat program loyalitas yang memberikan fasilitas tambahan kepada kosumen setia, dapat meningkatkan *costomer loyalty* dan memperkuat hubungan.
- Memenuhi dan bahkan melampaui harapan konsumen dapat membuat konsumen menjadi puas yang konstan, yang merupakan komponen penting. Bisnis dapat menghasilkan pengalaman pelanggan yang positif dan mendorong *costomer loyalty*.

b. Bagi Pelaku Usaha Jasa Lainnya

- Untuk menarik lebih banyak konsumen, meningkatkan *costomer loyalty*, dan membangun persaingan yang ketat di pasar, bisnis dapat mengadopsi rencana penetapan harga yang ekonomis dengan tetap mempertahankan kualitas pelayanan yang sangat baik dan didukung oleh kepuasan pelanggan yang sesuai dengan harapan konsumen.
- Memodifikasi taktik dan strategi pemasaran yang dikemas secara kekinian dengan beberapa platform digital kontemporer untuk menjangkau pasar yang lebih besar, lebih bervariasi, dan sesuai dengan permintaan dan selera konsumen di dunia digital.