

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari uji analisis yang telah dilakukan mengenai pengaruh Inovasi Produk, Kualitas Pelayanan, dan Promosi terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai variabel intervening, maka dapat diambil kesimpulan bahwa:

1. Inovasi Produk berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Kopi Kenangan *The Avenue* MERR Surabaya. hal ini dibuktikan karena adanya varian produk berbagai macam dan kualitas produk yang baik kepada pelanggan.
2. Kualitas Pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Kopi Kenangan *The Avenue* MERR Surabaya. hal ini dapat dibuktikan adanya keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik yang diberikan sehingga terjadi pembelian secara berulang sehingga berdampak pada kepuasan.
3. Promosi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Kopi Kenangan *The Avenue* MERR Surabaya. hal ini dapat dibuktikan karena adanya potongan harga, point, dan paket harga dengan pemasangan pada Kopi Kenangan *The Avenue* MERR Surabaya.
4. Inovasi Produk berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan Kopi Kenangan *The Avenue* MERR Surabaya hal ini dapat dibuktikan karena adanya varian produk terus menerus baik pada

makanan maupun minuman dan kualitas produk yang baik dapat terjadinya pelanggan melakukan pembelian kembali.

5. Kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan Kopi Kenangan The Avenue MERR Surabaya Hal ini dapat dibuktikan karena adanya kualitas pelayanan yang dilakukan Kopi Kenangan The Avenue MERR Surabaya sesuai dengan pelanggan sehingga dapat menjadikan pelanggan pembelian ulang
6. Promosi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan Kopi Kenangan The Avenue MERR Surabaya hal ini dapat dibuktikan karena adanya promosi yang dilakukan terus-menerus oleh Kopi Kenangan The Avenue MERR Surabaya seperti potongan harga, point, dan harga paket dengan adanya hal tersebut banyak pelanggan menjadi loyal.
7. Kepuasan Pelanggan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan Kopi Kenangan The Avenue MERR Surabaya hal ini dapat dibuktikan karena Kopi Kenangan The Avenue MERR Surabaya terus meningkatkan kepuasan pada pelanggan sehingga membuat pelanggan menjadi loyal.

## **5.2 Saran**

### **a. Bagi Peneliti Selanjutnya**

Dapat mengembangkan penelitian ini dengan meneliti faktor lain yang dapat memengaruhi kepuasan maupun loyalitas pelanggan, misalnya dengan menambah variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan dan

loyalitas pelanggan sehingga membangun penelitian yang lebih baik lagi.

**b. Bagi perusahaan**

Dapat meningkatkan inovasi pada produk-produknya bukan hanya mengeluarkan menu menu baru tetapi juga melakukan kolaborasi dengan produk. Dengan adanya inovasi tersebut dapat menarik pelanggan baru dan pelanggan lama melakukan pembelian. Kopi kenangan diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan seperti program loyalitas berupa membership agar membuat pelanggan lebih dekat. Serta lebih ditingkatkan kembali bentuk promosi yang bervariasi dan lebih gencar lagi dalam mengkomunikasikan produknya agar pelanggan lebih tertarik lagi dengan produk yang ditawarkan kopi kenangan dan lebih unggul dari pesaing.