

V. SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Kesimpulan yang dapat diambil sebagai hasil pengolahan data dari hubungan ekuitas merek dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada *coffee shop* Jokopi Surabaya diuraikan sebagai berikut :

1. Ekuitas merek berhubungan positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada *coffee shop* Jokopi Surabaya, karena nilai p- value ($< 0,001$) $< 0,05$ dan nilai uji t yaitu $4,416 > 1,99$ maka dapat dikatakan H_0 ditolak. Sehingga hasil uji hipotesis H_1 diterima dan signifikan yang berarti berhubungan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, sehingga dapat disimpulkan bahwa ekuitas merek dapat meningkatkan loyalitas pelanggan.
2. Kepuasan pelanggan berhubungan positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada *coffee shop* Jokopi Surabaya, karena nilai p- value ($0,008$) $< 0,05$ dan nilai uji t yaitu $2,482 > 1,99$ maka dapat dikatakan H_0 ditolak. Sehingga hasil uji hipotesis H_2 diterima dan signifikan. yang berarti berhubungan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan dapat meningkatkan loyalitas pelanggan

5.2. Saran

1. Bagi *Coffee Shop* Jokopi Surabaya

Menurut saya, *coffee shop* Jokopi sudah mampu bersaing dengan *coffee shop* lainnya. Namun ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan lagi, dari segi fasilitas, seperti masih banyaknya tempat terbuka.

2. Bagi Penelitian Selanjutnya

Semoga penelitian selanjutnya dapat memberikan temuan baru sehingga dapat menyempurnakan penelitian sebelumnya.