

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengujian dengan menggunakan analisis PLS untuk menguji pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Moderasi pada Kedai Kopiteko Banyuwangi serta beberapa pembahasan hasil yang dikemukakan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan dapat meningkatkan Loyalitas Konsumen kedai Kopiteko Banyuwangi, Hal ini menunjukkan bahwa Kedai Kopiteko Banyuwangi mampu memberikan pelayanan yang meliputi fasilitas memadai, keandalan serta memiliki standar pelayanan yang jelas untuk kesan yang positif guna menjaga loyalitas konsumen sebagai Konsumen Kedai Kopiteko Banyuwangi.
2. Konsumen Kedai Kopi Teko Banyuwangi telah memiliki kepuasan konsumen yang tinggi, sehingga adanya kualitas pelayanan yang baik telah dapat meningkatkan loyalitas konsumen. Hal ini artinya Kepuasan Konsumen tidak dapat memoderasi hubungan Kualitas pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen, Variabel Kepuasan Konsumen diketahui lebih dominan berfungsi sebagai variabel independen (*predictor*) yang berpengaruh langsung terhadap loyalitas Konsumen.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil dari penelitian dan kesimpulan, maka terdapat beberapa saran yang diberikan untuk dijadikan bahan pertimbangan atau dapat dimanfaatkan sebagai bahan dalam pengambilan keputusan, antara lain sebagai berikut :

1. Untuk menjamin loyalitas konsumen, diharapkan pihak perusahaan dapat memanfaatkan kualitas pelayanan untuk meningkatkan loyalitas konsumen dengan melakukan arahan dan pelatihan kepada karyawan mengenai, keandalan dan memiliki standar pelayanan yang jelas untuk kesan yang positif. Sehingga keinginan konsumen dalam menikmati penyajian yang ditawarkan oleh kedai Kopiteko akan terpenuhi secara sempurna.
2. Diharapkan pihak perusahaan atau kedai mempertimbangkan pemanfaatan kepuasan konsumen menjadi strategi pemasaran karena semakin terpenuhinya harapan- harapan konsumen, maka konsumen juga semakin puas akan pelayanan yang diberikan. Pihak perusahaan atau kedai harus memiliki strategi- strategi dalam memasarkan produknya, agar konsumen dapat merasa puas dan melakukan pembelian secara berulang-ulang.
3. Dalam penelitian ini Kepuasan Konsumen tidak berpengaruh memoderasi hubungan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen. Penulis sangat berharap akan dilaksanakan penelitian selanjutnya mengenai loyalitas konsumen dari kedai kopi. Dari kegiatan tersebut, kita dapat mengetahui variabel yang dapat mempengaruhi loyalitas konsumen kedai. Kemudian peneliti selanjutnya bisa menggunakan penambahan variabel lain yang mempengaruhi loyalitas konsumen atau menggunakan objek lain dalam

pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen dengan kepuasan sebagai variabel moderasi