

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai variabel intervening dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Kopi Janji Jiwa Rungkut Surabaya. Hal ini dibuktikan adanya kualitas pelayanan telah sesuai dengan pelanggan sehingga mereka akan melakukan pembelian ulang.
2. Kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Kopi Janji Jiwa Rungkut Surabaya. Hal ini dibuktikan bahwa adanya kepercayaan telah memenuhi harapan pelanggan sehingga mereka akan melakukan pembelian ulang.
3. Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Kopi Janji Jiwa Rungkut Surabaya. Hal ini dibuktikan adanya keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik yang diberikan akan berdampak pada kepuasan pelanggan.
4. Kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Kopi Janji Jiwa Rungkut Surabaya. Hal ini dibuktikan bahwa Kopi Janji Jiwa Rungkut Surabaya telah memberikan kepercayaan dan kenyamanan selalu terjamin terhadap kepuasan pelanggan.

5. Kepuasan Pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Kopi Janji Jiwa Rungkut Surabaya. Hal ini dibuktikan bahwa Kopi Janji Jiwa Rungkut Surabaya memberikan kepuasan yang baik pada pelanggan sehingga pelanggan menjadi loyal.
6. Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan Kopi Janji Jiwa Rungkut Surabaya. Hal ini dibuktikan bahwa pelayanan yang handal telah memberikan kepuasan pada pelanggan sehingga dapat meningkatkan loyalitas pelanggan.
7. Kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan Kopi Janji Jiwa Rungkut Surabaya. Hal ini dibuktikan bahwa kepercayaan yang diberikan dapat memenuhi kepuasan pelanggan sehingga dapat meningkatkan loyalitas pelanggan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan dalam penelitian ini, peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan

Pada penelitian ini Kopi Janji Jiwa diharapkan mampu mempertahankan dan mengembangkan kualitas kepada pelanggan. Perusahaan dapat meningkatkan mutu kualitas pelayanan dengan memberikan program keanggotaan sebagai bentuk program loyalitas pelanggan yang bertujuan untuk mendekatkan hubungan dengan pelanggan. Hal ini bertujuan untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya diharapkan untuk lebih variatif dalam mengembangkan penelitian ini dengan menggunakan variabel lain yang dapat memengaruhi kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan, sehingga penelitian akan lebih baik dan lebih mendalam.