

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengujian menggunakan analisis PLS yang telah dilakukan guna mengetahui adanya pengaruh antara Kualitas Layanan dan *Store Atmosphere* terhadap Loyalitas Pelanggan di Pit-Stop Kopi KIG Gresik, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- a. Kualitas Layanan memiliki pengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan di Pit-Stop Kopi KIG Gresik. Dalam hal ini dibuktikan bahwa semakin baik Kualitas Layanan yang diberikan mempengaruhi Loyalitas Pelanggan. Semakin baik dalam memberikan pelayanan kepada konsumen maka akan menimbulkan loyalitas yang baik pula bagi para pelanggan di Pit-Stop Kopi KIG Gresik.
- b. *Store Atmosphere* memiliki pengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan di Pit-Stop Kopi KIG Gresik. Dalam hal ini dibuktikan bahwa semakin baik penerapan *Store Atmosphere* untuk desain bangunan, suasana, dan nuansa yang tercipta akan meningkatkan loyalitas pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin menarik dan unik suatu bangunan dalam coffee shop akan mampu menarik dan mendapatkan perhatian konsumen lebih banyak yang akan mempengaruhi loyalitas pelanggan untuk berkunjung Kembali.

## 5.2.Saran

Berhubungan dengan permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini, maka didapati beberapa saran yang dapat dipertimbangkan atau dimanfaatkan sebagai bahan dalam pengambilan keputusan, antara lain:

1. Hasil analisis Kualitas Pelayanan ditemukan dimensi yang paling berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan yaitu Keandalan, para pelayan yang andal memberikan kesan tersendiri kepada pelanggan dan meningkatkan loyalitas mereka. Pihak Pit-Stop Kopi KIG Gresik diharapkan memperhatikan hal ini dikarenakan dapat meningkatkan Loyalitas Pelanggan di Pit-Stop Kopi KIG Gresik.
2. Hasil analisis *Store Atmosphere* ditemukan indikator yang paling berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan yaitu Bau/Aroma, yang dapat memberikan kenyamanan dan meningkatkan perasaan baik tersendiri bagi para pelanggan. Pihak Pit-Stop Kopi KIG Gresik diharapkan memperhatikan hal ini dikarenakan dapat meningkatkan Loyalitas Pelanggan di Pit-Stop Kopi KIG Gresik.
3. Dalam penelitian ini peneliti cukup sadar bahwa masih banyak terdapatnya kekurangan serta keterbatasan dalam penelitian yang perlu diperbaiki, agar untuk peneliti selanjutnya dapat mengisi kekurangan serta keterbatasan penelitian dalam penelitian ini. Sebagai pertimbangan untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar mencari faktor-faktor atau variabel lain seperti Harga Produk atau Kualitas Makanan yang diduga mempengaruhi hubungan terhadap Loyalitas Pelanggan.