

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan dari ekuitas merek terhadap kepuasan pelanggan Kopi Kenangan Ruko Ngagel Surabaya. Artinya terdapat kepercayaan dan kualitas dari Kopi Kenangan yang menyebabkan pelanggan merasa lebih puas karena merek telah memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi mereka.
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan dari ekuitas merek terhadap loyalitas pelanggan Kopi Kenangan Ruko Ngagel Surabaya. Artinya terdapat persepsi yang kuat dan positif terhadap merek sehingga menjadikan pelanggan tetap setia, melakukan pembelian ulang, dan bahkan merekomendasikan Kopi Kenangan kepada orang lain.
3. Terdapat pengaruh positif dan signifikan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan Kopi Kenangan Ruko Ngagel Surabaya. Artinya terdapat kepuasan pelanggan tidak hanya memiliki keinginan untuk kembali membeli, tetapi juga untuk merekomendasikan Kopi Kenangan sehingga menunjukkan bahwa kepuasan itu penting dalam membangun loyalitas pelanggan.

5.2 Saran

Saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini adalah Kopi Kenangan diharapkan dapat mempertahankan kualitas produk dan meningkatkan *brand awareness* seperti demo pembuatan kopi atau *workshop* agar dapat menarik perhatian pelanggan baru dan mendorong mereka untuk lebih mengingat merek

Kopi Kenangan. Serta meningkatkan fasilitas tempat yang ada agar pelanggan lebih nyaman untuk datang dan membeli kopi di Kopi Kenangan.