

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Hasil studi yang didapat, terdapat beberapa Kesimpulan yakni :

1. *Store Atmosphere*, *Service Quality*, dan *Product Quality* bersamaan berdampak positif pada *Customer Loyalty*. Hal ini memperlihatkan kombinasi tiga faktor berperan guna menciptakan pengalaman positif mendorong konsumen setia pada Cold 'N Brew Gubeng Surabaya.
2. *Store Atmosphere* individu berdampak positif dan signifikan pada *Customer Loyalty*. Suasana kafe nyaman, bersih, serta menarik bisa menimbulkan kenyamanan serta keinginan pelanggan guna berkunjung kembali.
3. *Service Quality* individu berdampak positif dan signifikan pada *Customer Loyalty*. Pelayanan ramah, cepat, serta tepat bisa menciptakan pengalaman senang serta bangun ikatan emosional pelanggan.
4. *Product Quality* individu berdampak positif dan signifikan pada *Customer Loyalty*. Konsistensi rasa, variasi menu, serta mutu penyajian produk buat pelanggan percaya dan memilih Cold 'N Brew dibanding kompetitor.

5.2 Saran

Dari Kesimpulan yang sudah dijelaskan di atas, ada saran yang penulis berikan yakni :

1. Bagi Manajemen Cold 'N Brew Gubeng Surabaya

- a. Menjaga dan tinggikan mutu store atmosphere lewat pembaruan desain, kenyamanan, dan kebersihan kafe.
 - b. Tinggikan mutu layanan karyawan dengan pelatihan rutin agar selalu ramah, cepat, dan solutif.
 - c. Menjaga konsistensi mutu produk sekaligus Jalani inovasi menu baru.
 - d. Mengembangkan program loyalitas seperti membership, point reward, atau promo khusus pelanggan setia.
2. Bagi Peneliti Selanjutnya
- a. Menambahkan variabel lain seperti harga, promosi, brand image, atau kepuasan pelanggan guna memperkaya studi.
 - b. Jalani studi coffee shop berbeda agar hasil lebih general.
 - c. Mempertimbangkan cara analisa lain seperti SEM-PLS guna lihat keterkaitan antar variabel lebih detail.