

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dengan judul “Pengaruh Harga dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Fore Coffee di Kota Surabaya)”

Kesimpulan yang bisa diuraikan dari pelaksanaan penelitian ini, yaitu:

1. Harga berpengaruh signifikan dan positif terhadap Loyalitas Pelanggan Fore Coffee di Kota Surabaya
2. Citra Merek berpengaruh signifikan dan positif terhadap Loyalitas Pelanggan Fore Coffee di Kota Surabaya
3. Harga berpengaruh signifikan dan positif terhadap Kepuasan Pelanggan Fore Coffee di Kota Surabaya
4. Citra Merek berpengaruh signifikan dan positif terhadap Kepuasan Pelanggan Fore Coffee di Kota Surabaya
5. Kepuasan Pelanggan berpengaruh signifikan dan positif terhadap Loyalitas Pelanggan Fore Coffee di Kota Surabaya
6. Harga berpengaruh signifikan dan positif terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan Fore Coffee di Kota Surabaya
7. Citra Merek berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan Fore Coffee di Kota Surabaya

5.2 Saran

1. Bagi Penelitian Selanjutnya

Untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk melibatkan sampel yang lebih luas dan menambahkan variabel lebih banyak dalam penelitian. Dengan demikian, dapat diperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi Loyalitas Pelanggan pada industri kopi lokal.

2. Bagi Perusahaan

Fore Coffee dapat lebih meningkatkan produknya melalui penetapan harga yang terjangkau, serta citra merek dengan upaya dapat lebih meningkatkan loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan secara positif. Langkah-langkah yang dapat dilakukan, seperti meningkatkan kualitas dan konsistensi harga ataupun citra merek yang dikembangkan serta aktif terlibat dengan pelanggan melalui produk kopi yang ditawarkan, dan memberikan Kesan yang positif bagi pelanggan. Selain itu, menjaga kualitas produk dan harga yang bersahabat, serta menyediakan program loyalitas yang memberikan nilai tambah akan memperkuat hubungan dengan pelanggan. Melalui evaluasi terus-menerus dan pengukuran kinerja, Fore Coffee dapat memantau perubahan dalam persepsi merek dan menyesuaikan strategi dengan cepat. Dengan demikian, Fore Coffee dapat membangun fondasi yang kuat untuk meningkatkan loyalitas pelanggan, menjadikan merek ini pilihan utama dalam industri kopi lokal.