BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai "Pengaruh Loyalitas, Kemudahan Penggunaan Aplikasi, dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan Kopi Janji Jiwa Pengguna di Aplikasi Jiwa+ di Kota Surabaya" yang telah dilakukan, serta didukung oleh teori dan pembahasan pada bab sebelumnya, berikut adalah kesimpulan yang dapat diberikan:

1. Secara bersamaan, variabel Loyalitas (X1), Kemudahan Penggunaan Aplikasi (X2), dan Promosi (X3) berdampak positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) pengguna aplikasi Jiwa+ di Kota Surabaya.
2. Variabel loyalitas (X1) mempengaruhi positif dan secara signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan (Y) pengguna aplikasi Jiwa+ di Kota Surabaya. Ini berarti semakin bagus program loyalitas yang diberikan kepada pelanggan, semakin besar juga kepuasan pelanggan terhadap Kopi Janji Jiwa.
3. Variabel Kemudahan Penggunaan Aplikasi (X2) berdampak positif dan nyata terhadap tingkat Kepuasan Pelanggan (Y) pengguna aplikasi Jiwa+ di Kota Surabaya. Hal ini menunjukkan bahwa semakin mudah aplikasi Jiwa+ dipelajari, dipahami, dan digunakan, maka semakin tinggi kepuasan pelanggan terhadap Kopi Janji Jiwa.
4. Variabel Promosi (X3) memengaruhi Kepuasan Pelanggan (Y) pengguna aplikasi Jiwa+ di Kota Surabaya secara positif dan signifikan. Semakin baik,

tepat dan mudah di dapatkan promosi yang diberikan melalui aplikasi Jiwa+, maka semakin tinggi Kepuasan Pelanggan terhadap Kopi Janji Jiwa.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dibahas oleh peneliti, berikut beberapa saran yang ditawarkan:

1. Untuk Perusahaan

Perusahaan disarankan untuk terus memperbaiki program loyalitas dengan memberikan manfaat dan hadiah yang jelas serta sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Selain itu, Kopi Janji Jiwa harus terus menjaga dan meningkatkan kepraktisan aplikasi Jiwa+ agar para pelanggan merasa nyaman saat melakukan pemesanan dan transaksi.

2. Untuk Peneliti Mendatang

Untuk peneliti yang akan datang, disarankan untuk melanjutkan penelitian dengan menambahkan variabel-variabel lain yang kemungkinan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan, seperti kualitas pelayanan, kualitas produk, pengalaman pengguna, citra merek, perceived usefulness, atau tingkat kepercayaan pelanggan. Selain itu, peneliti juga bisa meluaskan area penelitian ke tempat lain di luar Kota Surabaya atau membandingkan dengan coffee shop yang berbeda. Penelitian dapat menggunakan metode yang beragam, seperti pendekatan kualitatif atau kombinasi beberapa metode, sehingga hasil penelitian menjadi lebih dalam dan menyeluruh.