

BAB V

SIMPULAN

A. SIMPULAN

1. Berdasarkan hasil analisis SEM, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil ini dapat disimpulkan bahwa semakin meningkat kualitas layanan akan meningkatkan kepuasan konsumen dan sebaliknya apabila semakin menurun kualitas layanan akan menurunkan kepuasan konsumen.
2. Berdasarkan hasil analisis SEM, dapat disimpulkan bahwa citra merek berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil ini dapat disimpulkan bahwa semakin meningkat citra merek akan meningkatkan kepuasan konsumen dan sebaliknya apabila semakin menurun citra merek akan menurunkan kepuasan konsumen.
3. Berdasarkan hasil analisis SEM, dapat disimpulkan bahwa suasana cafe berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil ini dapat disimpulkan bahwa semakin meningkat suasana cafe akan meningkatkan kepuasan konsumen dan sebaliknya apabila semakin menurun suasana cafe akan menurunkan kepuasan konsumen.
4. Berdasarkan hasil analisis SEM, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas konsumen. Hasil ini dapat disimpulkan bahwa semakin meningkat kualitas layanan akan meningkatkan loyalitas konsumen dan sebaliknya apabila semakin menurun kualitas layanan akan menurunkan loyalitas konsumen.

5. Berdasarkan hasil analisis SEM, dapat disimpulkan bahwa citra merek berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas konsumen. Hasil ini dapat disimpulkan bahwa semakin meningkat citra merek akan meningkatkan loyalitas konsumen dan sebaliknya apabila semakin menurun citra merek akan menurunkan loyalitas konsumen.
6. Berdasarkan hasil analisis SEM, dapat disimpulkan bahwa suasana cafe berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas konsumen. Hasil ini dapat disimpulkan bahwa semakin meningkat suasana cafe akan meningkatkan loyalitas konsumen dan sebaliknya apabila semakin menurun suasana cafe akan menurunkan loyalitas konsumen.
7. Berdasarkan hasil analisis SEM, dapat disimpulkan kepuasan konsumen berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas konsumen. Hasil ini dapat disimpulkan bahwa semakin meningkat kepuasan konsumen akan meningkatkan loyalitas konsumen dan sebaliknya apabila semakin menurun kepuasan konsumen akan menurunkan loyalitas konsumen.

B. KETERBATASAN PENELITIAN

1. Sampel penelitian terbatas hanya pada konsumen Cafe Roaster and Bear. Bagi peneliti selanjutnya sampel dapat diperluas dengan objek penelitian yang berbeda
2. Variabel yang diteliti dalam mempengaruhi kepuasan dan loyalitas merek hanya kualitas layanan, citra merek dan suasana cafe, bagi peneliti selanjutnya agar dapat menambahkan variabel lain seperti kualitas produk dan harga

C. SARAN

Berdasarkan hasil kesimpulan di atas, maka saran peneliti untuk Cafe Roaster and Bear dan penelitian selanjutnya adalah sebagai berikut :

Berdasarkan hasil analisis deskriptif tingkat kualitas layanan dalam kondisi kurang baik. Oleh karena itu, maka disarankan agar Cafe Roaster and Bear meningkatkan tingkat kualitas layanan. Peningkatan kualitas layanan dapat dilakukan dengan cara meningkatkan kenyamanan dan modernitas furniture, kondisi ruangan yang bersih, Penampilan karyawan Cafe Roaster and Bear yang rapi, Karyawan Cafe Roaster and Bear cepat dalam melayani konsumen, kesopanan dalam melayani konsumen, bersedia membantu konsumen, perhatian karyawan, keamanan dan kemudahan dalam bertransaksi.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif tingkat Citra merek dalam kondisi terbaik. Oleh karena itu, maka disarankan agar Cafe Roaster and Bear mempertahankan tingkat citra mereka dimata konsumen. Peningkatan citra dapat dilakukan dengan cara mempertahankan Cafe Roaster and Bear mudah dikenal orang, memberi kesan positif kepada konsumen, menawarkan makanan dan minuman yang enak, selalu mengikuti selera pasar dan selalu konsisten antara janji dengan layanan yang diberikan.