

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Store Atmosphere* terhadap Loyalitas Konsumen CUPS Coffee & Kitchen, maka peneliti dapat menarik beberapa kesimpulan dari penelitian yang dilakukan:

1. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen, artinya bahwa kualitas pelayanan dapat meningkatkan loyalitas konsumen CUPS Coffee & Kitchen.
2. Variabel *store atmosphere* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen artinya *store atmosphere* yang dimiliki oleh CUPS Coffee & Kitchen dapat meningkatkan loyalitas konsumen pada CUPS Coffee & Kitchen.
3. Variabel kualitas pelayanan dan *store atmosphere* secara simultan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen, artinya bahwa kualitas pelayanan dan *store atmosphere* dapat meningkatkan loyalitas konsumen CUPS Coffee & Kitchen.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti mengajukan saran sebagai berikut:

1. Bagi Organisasi

Berdasarkan penelitian mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Store Atmosphere* terhadap Loyalitas Konsumen peneliti memberikan saran kepada CUPS Coffee & Kitchen untuk meningkatkan Loyalitas Konsumen sebagai berikut:

a. Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian data mengenai kualitas pelayanan, peneliti menyarankan kepada CUPS Coffee & Kitchen untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara yaitu diantaranya :

1. Melakukan pelatihan kepada seluruh karyawan setiap beberapa bulan sekali agar karyawan memiliki kinerja yang lebih baik lagi dari sebelumnya dan lebih memahami pentingnya kualitas pelayanan untuk perusahaan.
2. Melatih kemampuan karyawan berkomunikasi dengan baik kepada konsumen, karyawan dituntut untuk bisa berkomunikasi dengan sopan & ramah kepada konsumen dan juga menunjukkan ekspresi wajah yang murah senyum kepada konsumen sehingga konsumen merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan.
3. Melatih pelayanan yang cepat, karyawan harus melatih cara melayani konsumen secara cepat agar konsumen tidak dibuat lama menunggu untuk memesan makanan. Karyawan harus menyambut pada saat konsumen datang dan berikan pilihan tempat duduk serta langsung memberikan menu makanan pada saat konsumen sudah

duduk dan tunggu beberapa saat sampai konsume sudah siap untuk memesan makanan.

4. Karyawan juga harus bisa memperhatikan keluhan konsumen dan memberikan perhatian secara pribadi kepada konsumen karena setiap konsumen memiliki keinginan yang berbeda-beda.

b. *Store Atmosphere*

Berdasarkan hasil penelitian data mengenai *Store Atmosphere*, peneliti menyarankan kepada CUPS Coffe & Kitchen untuk melakukan perubahan pada bagian exterior café/bagian depan café yaitu diantaranya :

1. Memperbaiki papan nama agar konsumen lebih mudah menemukan café dan buatlah papan nama yang menarik dan mudah dibaca serta gampang dilihat oleh konsumen.
2. Warna cat dibagian depan juga harus dirubah dengan mengganti warna cat yang terlihat cerah seperti warna biru muda, kuning, atau putih. Berikan tampilan depan yang menarik agar konsumen tertarik untuk berkunjung.
3. Pencahayaan dibagian depan harus diperbaiki dengan menambahkan beberapa lampu didepan cafe agar terlihat terang sehingga membuat konsumen dapat lebih tertarik untuk berkunjung.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Pada penelitian selanjutnya, disarankan untuk meneliti pengaruh variabel-variabel lain yang belum termasuk dalam model regresi pada penelitian ini.
- b. Agar hasil penelitian ini dapat digunakan secara luas, maka untuk peneliti selanjutnya diharapkan subjek penelitian dapat menggunakan subjek penelitian lainnya

