

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat dikemukakan beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Cafe Indiya Kuliner
2. Promosi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Cafe Indiya Kuliner
3. Kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Cafe Indiya Kuliner
4. Promosi berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Cafe Indiya Kuliner
5. Kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Cafe Indiya Kuliner
6. Kepuasan pelanggan mampu memediasi hubungan antara kepercayaan dengan loyalitas pelanggan pada Cafe Indiya Kuliner
7. Kepuasan pelanggan mampu memediasi hubungan antara promosi dengan loyalitas pelanggan pada Cafe Indiya Kuliner

### **5.1.1 Implikasi**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, Owner sebagai pengelola Cafe Indiya Kuliner harus selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan pelanggan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan yang dirasakan melalui pelayanan dan kualitas menu yang diberikan oleh Cafe Indiya Kuliner. Cafe Indiya kuliner harus mampu membangun dan menciptakan kepercayaan pelanggan dengan baik seperti, selalu bersikap sopan dan jujur kepada pelanggan dan memberikan kompensasi apabila ada hal yang tidak sesuai dengan harapan pelanggan. Selanjutnya Cafe Indiya Kuliner juga dapat memaksimalkan promosi untuk terus memperkenalkan kepada calon pelanggan maupun pelanggan yang sudah pernah berkunjung ke Cafe Indiya Kuliner dengan cara, melakukan promosi berupa diskon dan voucher terutama untuk *new* menu setiap bulannya, melakukan promosi melalui internet, media sosial, dan web serta selalu menjelaskan secara langsung promo dan diskon menu makanan kepada pelanggan, dengan demikian hal ini dapat meningkatkan frekuensi berkunjung pelanggan dengan tujuan dapat menciptakan loyalitas pelanggan.

### **5.1.2 Keterbatasan Penelitian**

Peneliti menyadari bahwa penelitian yang dilakukan saat ini, memiliki sejumlah kelemahan dan keterbatasan, secara umum keterbatasan dalam penelitian ini adalah :

1. Terbatasnya jumlah sampel yang digunakan, sehingga mempengaruhi ketepatan dan akurasi hasil penelitian yang diperoleh.
2. Kurangnya kontrol dalam penyebaran dan pengisian kuisioner, karena kuisioner hanya disebarakan melalui *google form* atau secara daring (dalam jaringan), mengingat harus dibatasinya interaksi secara langsung di tengah kondisi pandemi COVID-19 ini. Dengan demikian menyebabkan adanya item pernyataan yang mengalami kerancuan, sehingga dapat mempengaruhi ketepatan dan akurasi hasil penelitian yang diperoleh.
3. Penelitian ini hanya menganalisis pengaruh kepercayaan dan promosi terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan sebagai variabel intervening pada pelanggan Cafe Indiya Kuliner. Masih banyak faktor lain yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan yang tidak digunakan dalam penelitian ini.

## 5.2. Saran

Saran yang dapat diajukan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Owner Cafe Indiya Kuliner harus dapat mengarahkan karyawannya untuk dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap Cafe Indiya Kuliner dengan cara cepat tanggap terhadap pelanggan, bersikap jujur, bertanggung jawab, dan selalu mengutamakan kualitas menu makanan. Karena masih ada pelanggan yang tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan sehingga dapat menurunkan kepercayaan pelanggan terhadap Cafe Indiya Kuliner, kepercayaan yang kurang dibangun pada pelanggan juga dapat menyebabkan turunnya loyalitas pelanggan dimasa yang akan datang.
2. Cafe Indiya Kuliner harus tetap gencar melakukan promosi agar pelanggan dapat mengenal dengan baik tempat yang akan di kunjunginya, selain itu dengan adanya promosi juga akan memberikan persepsi kepada pelanggan untuk tetap mengingat Cafe Indiya Kuliner. Promosi ini dapat dilakukan dengan berupa diskon dan voucher terutama untuk *new* menu setiap bulannya, melakukan promosi melalui internet, media sosial, dan web, promosi langsung oleh karyawan kepada pelanggan. Dengan demikian pelanggan akan merasa senang karena sesuai dengan harapannya, dan dapat menarik pelanggan untuk berkunjung kembali ke Cafe Indiya Kuliner.
3. Peneliti selanjutnya disarankan untuk menambah beberapa variabel yang belum digunakan dalam penelitian ini. Karena masih banyak faktor lainnya yang dapat

mempengaruhi variabel loyalitas pelanggan, sehingga dapat meningkatkan ketepatan dan akurasi hasil penelitian yang akan diperoleh dimasa mendatang.