

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Dari pembahasan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. *Store Atmosphere* tidak berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan *Coffee Shop Tekape Coffee And Eatery* .
2. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan *Coffee Shop Tekape Coffee And Eatery*.
3. Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan *Coffee Shop Tekape Coffee And Eatery*.

#### 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dibuat, maka penulis mengemukakan beberapa saran kepada *Coffee Shop Tekape Coffee And Eatery*:

1. Bagi Perusahaan
  - a. Bagi *Coffee Shop Tekape Coffee And Eatery*, dalam upaya meningkatkan Loyalitas Pelanggan pada *Coffee Shop Tekape Coffee And Eatery*, diharapkan perusahaan mampu memperhatikan Kualitas Pelayanan karyawan *Coffee Shop* terhadap konsumen dan harga yang masih belum sesuai bagi konsumen karena terbukti memberikan pengaruh yang besar terhadap Loyalitas Pelanggan tanpa mengabaikan variabel lain yang tidak diteliti.
  - b. Sebagai bahan pertimbangan untuk lebih meningkatkan *Store Atmosphere* Kualitas Pelayanan, dan Harga yang baik kepada pelanggan sehingga akan menghasilkan Loyalitas yang baik untuk dimasa yang mendatang.
2. Bagi peneliti selanjutnya  
Peneliti selanjutnya diharapkan untuk mengembangkan hasil penelitian ini dan

melibatkan variabel–variabel sebagai berikut Penjualan, Harga, Promosi, Keputusan Pembelian, Minat Beli, Citra Merek, CRM , Kualitas Produk dan lain sebagainya yang relevan berkaitan, *Store Atmosphere*, Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Loyalitas. Dengan harapan hasil penelitian lebih akurat dan memiliki manfaat yang jauh lebih besar, sehingga perusahaan dapat meningkatkan prestasi pada tahun-tahun berikutnya.

### **5.3 Keterbatasan Penelitian**

Peneliti menyadari bahwa penelitian yang dilakukan saat ini masih memiliki sejumlah kelemahan yang disebabkan oleh keterbatasan yang peneliti miliki. Beberapa keterbatasan tersebut adalah:

1. Ukuran sampel yang relatif kecil mempengaruhi hasil penelitian yang diperoleh. Oleh sebab itu bagi peneliti dimasa mendatang diharapkan untuk lebih banyak konsumen di *Coffee Shop Tekape Coffee And Eatery*, karena semakin besar ukuran sampel akan dapat meningkatkan ketepatan dan akurasi hasil penelitian.
2. Proses penyebaran kuesioner terjadi pada masa pandemic Covid 19 sehingga juga mempengaruhi akurasi hasil penelitian yang diperoleh. Diharapkan bagi peneliti dimasa mendatang yang melakukan penelitian setelah pandemic Covid 19 berakhir dapat mendapatkan informasi dan data yang lebih baik sehingga hasil penelitian yang diperoleh menjadi lebih baik.
3. Dari segi variabel yang diteliti, penelitian ini masih terbatas pada 3 variabel bebas yaitu variabel store atmosphere, kualitas pelayanan, dan harga sehingga kurang efektif untuk mengetahui tingkat loyalitas pelanggan terhadap objek *Coffee Shop Tekape Coffee And Eatery*, sementara masih terdapat variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini seperti kualitas produk, kepercayaan, fasilitas dan lain lain. Maka disarankan untuk peneliti lain yang ingin atau tertarik untuk meneliti ulang objek yang diteliti oleh peneliti untuk menambah atau mengganti variabel lainnya.