

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis penelitian yang telah dilakukan maka berikut ini dapat dikemukakan beberapa kesimpulan penelitian sebagai berikut:

1. Harga berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan di Bacarito Kopi.
2. Harga berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan di Bacarito Kopi.
3. *Store atmosphere* berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan di Bacarito Kopi.
4. *Store atmosphere* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Bacarito Kopi.
5. Kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan di Bacarito Kopi.
6. Kepuasan pelanggan memediasi hubungan yang positif antara harga dengan loyalitas pelanggan di Bacarito Kopi.
7. Kepuasan pelanggan tidak memediasi hubungan antara *store atmosphere* dengan loyalitas pelanggan di Bacarito Kopi.

#### **5.2 Implementasi Penelitian**

1. Disarankan kepada bacarito kopi untuk lebih memperhatikan dan meningkatkan *Store atmosphere* seperti musik, aroma, interior serta memperbarui suasana yang ada di dalam toko dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan dan

menciptakan loyalitas pelanggan, semakin baik *store atmosphere* maka akan semakin puas pelanggan dan akan meningkatkan loyalitas pelanggan.

2. Disarankan kepada *Bacarito Kopi* agar lebih meningkatkan kenyamanan ruangan melalui aroma ruangan yang lebih baik lagi agar kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan semakin meningkat dimasa yang akan datang.

### 5.3 Saran

Berdasarkan keseluruhan pembahasan dan hasil analisis yang telah dilakukan maka penulis dapat memberikan saran-saran sebagai berikut:

Berdasarkan uraian hasil pengujian hipotesis maka diajukan beberapa saran yang dapat memberikan manfaat positif bagi:

1. Bagi pengelola *cafe* berdasarkan distribusi TCR terendah diharapkan untuk terus berupaya menciptakan pelanggan yang loyal atau setia untuk terus berbelanja di *Bacarito Kopi*. Hal tersebut dilakukan dengan terus menjaga persepsi pelanggan pada harga, suasana toko yang nyaman dan berusaha selalu menciptakan kepuasan bagi pelanggan dalam berbelanja. Dalam hal ini pengelola toko lebih sering memanjakan dan mengapresiasi pelanggan dengan memberikan potongan harga, menjaga aroma dan suasana toko seperti kerapian, *layout* dan sebagainya.
2. Bagi pengelola *cafe* berdasarkan distribusi TCR terendah diharapkan untuk berusaha menjaga kelengkapan produk yang dijual, menjaga stabilitas harga dan kualitas produk yang dijual serta berusaha memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan agar kepuasan yang dirasakan pelanggan dapat terus terwujud. Melalui kepuasan yang konsisten akan mendorong pelanggan lebih

teratur mengunjungi dan berbelanja dengan demikian loyalitas pelanggan pada Bacarito Kopi dapat ditingkatkan dimasa mendatang.

3. Bagi peneliti dimasa mendatang diharapkan menambah jumlah sampel dengan cara menggunakan tidak hanya satu *cafe* sebagai objek penelitian, selain itu bagi peneliti di masa mendatang diharapkan untuk mencoba mencari beberapa variabel baru yang juga mempengaruhi loyalitas pelanggan dalam berbelanja seperti citra perusahaan, lokasi dan fasilitas.