

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 1.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan evaluasi pengaruh harga, kualitas pelayanan dan *store atmosphere* terhadap loyalitas pelanggan pada café Kongbox maka penulis menarik kesimpulan dan saran yang mungkin dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan dalam upaya meningkatkan loyalitas pelanggan di masa yang akan datang sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil persamaan regresi berganda, maka di peroleh nilai Y yaitu

$$Y = 2,835 + 0,336X_1 + 0,215X_2 + 0,237X_3 + 1,904$$

- a. Konstanta sebesar 2,835 dapat diartikan bahwa Y akan bernilai sebesar 2,835 pada saat  $X_1$ ,  $X_2$  dan  $X_3$  bernilai nol (tidak ada).
  - b. Koefisien regresi  $X_1$  sebesar 0,336 menyatakan bahwa kenaikan satu satuan  $X_1$  akan meningkatkan Y sebesar 0,336.
  - c. Koefisien regresi  $X_2$  sebesar 0,215 menyatakan bahwa kenaikan satu satuan  $X_2$  akan meningkatkan Y sebesar 0,215.
  - d. Koefisien regresi  $X_3$  sebesar 0,237 menyatakan bahwa kenaikan satu satuan  $X_3$  akan meningkatkan Y sebesar 0,237.
2. Hasil pengujian hipotesis penelitian, secara bersama-sama terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel Harga ( $X_1$ ), Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) dan *Store Atmosphere* ( $X_3$ ) terhadap (Y) pada café Kongbox. Hal ini terbukti dari nilai  $F_{hitung} = 52,341$ , dan  $F_{tabel} = 3,10$ . karena  $F_{hitung} > F_{tabel}$  yang berarti bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, sehingga dapat

disimpulkan bahwa harga, kualitas pelayanan, dan *store atmosphere* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

3. Dari hasil perhitungan  $R^2$  adalah 0.638 yang berarti variabel  $X_1, X_2$  dan  $X_3$  menjelaskan pengaruh terhadap variabel Y sebesar 63,8% ( $R^2 \times 100\%$  ;  $0,638 \times 100\% = 63,8\%$ ) sedangkan sisanya 36,2 % ( $100\% - R^2$ ) dijelaskan oleh variabel-variabel lain diluar model penelitian.

## 5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka penulis mengemukakan beberapa saran, yaitu :

1. Pihak pengelola kafe Kongbox Medan diharapkan lebih memprioritaskan harga yang terjangkau, kualitas pelayanan yang baik dan *store atmosphere* yang nyaman dan tenang sehingga dapat meningkatkan loyalitas pelanggan di kafe Kongbox.
2. Pengelola kafe Kongbox Medan hendaknya senantiasa memperhatikan kualitas pelayanan yang baik, yang mampu menarik para pelanggan sebagai keunggulan tersendiri agar mampu bertahan di tengah persaingan bisnis kafe-kafe lain.
3. Kafe Kongbox Medan harus mampu meningkatkan keunikan yang sudah ada di kafe Kongbox agar mampu menarik para pelanggan dan mampu bersaing dengan kafe lainnya.
4. Kafe Kongbox Medan hendaknya memberikan pembekalan kepada karyawannya agar kualitas pelayanan tetap terjaga.
5. Manajer harus menanamkan dan menjaga nilai positif yang dianut oleh kafe kepada setiap karyawan yaitu dengan melakukan sosialisasi yang baik dan menyampaikan nilai

yang dikehendaki dalam bahasa yang dianut oleh kebanyakan karyawan. Penuturan arti nilai yang dikehendaki menurut manfaat di dalamnya yang dirasakan oleh para pelanggan. Menyemangati karyawan dengan pernyataan positif tentang kemampuan mereka dalam mengemban nilai yang dianut bersama. Dengan mengenal budaya organisasi, akan memudahkan manajemen mengambil keputusan baik strategis maupun operasional. Melaksanakan pekerjaan dengan baik akan menciptakan suasana kerja yang kondusif.

6. Pengelola Kafe Kongbox Medan hendaknya menambah fasilitas seperti AC agar suasana kafe tetap nyaman.
7. Kepada penelitian berikutnya diharapkan mampu menambahkan faktor-faktor lain seperti *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy* yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan. Dengan demikian memberikan kontribusi yang baik untuk penelitian selanjutnya tentang loyalitas pelanggan.