

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab IV diatas, maka kesimpulan yang dapat diambil dalam penelitian ini adalah:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen di Rumah Kopi Pardosir Samosir. Dengan demikian hipotesis pertama diterima
2. Pengalaman konsumen secara bersama-sama berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen di Rumah Kopi Pardosir Samosir. Dengan demikian hipotesis kedua diterima.
3. Kualitas pelayanan dan pengalaman konsumen secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen di Rumah Kopi Pardosir Samosir. Dengan demikian hipotesis ketiga diterima.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka saran yang dapat diberikan penulis adalah sebagai berikut:

1. Untuk variabel kualitas pelayanan, Rumah Kopi Pardosir harus tetap mempertahankan dan meningkatkan sikap sopan santun karyawan ketika berinteraksi dengan konsumen serta cita rasa makanan dan minuman yang sudah enak. Hal ini dapat dilakukan dengan mempelajari lebih dalam mengenai pelayanan prima dan terbuka terhadap kritik dari konsumen.

2. Rumah Kopi Pardosir juga perlu melengkapi fasilitas di cafe seperti memperbarui kapasitas penggunaan wifi, menjaga kebersihan toilet seperti menyediakan tong sampah di toilet.
3. Rumah Kopi Pardosir juga bisa mempercantik desain interior cafe seperti menentukan tema khas cafe, menyediakan furnitur nyaman & fungsional dan aktif kembali di sosial media (IG dan Facebook) dengan rutin membagikan *update* harian dari Rumah Kopi Pardosir. Sehingga konsumen akan lebih dimudahkan untuk mengenal Rumah Kopi Pardosir.
4. Selain itu tata layout juga perlu diperhatikan seperti penataan meja dan kursi agar lebih teratur, sistem pembayaran juga perlu diperbaharui agar dapat memudahkan pengunjung sehingga tercipta pengalaman yang baik bagi konsumen. Misalnya; menyediakan Qris.
5. Untuk peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini bisa digunakan sebagai kajian untuk melakukan penelitian selanjutnya yang memang memiliki topik yang berkesinambungan dan sebaiknya memperluas variabel penelitian berikutnya.