

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan hasil penelitian yang telah diuraikan pada BAB IV, maka peneliti membuat kesimpulan sebagai berikut:

1. *Store Atmosphere* berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan di Wimpy Burger Cafe Medan.
2. *Responsiveness* berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan di Wimpy Burger Cafe Medan.
3. Secara simultan membuktikan bahwa *Store Atmosphere* dan *Responsiveness* berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan di Wimpy Burger Cafe Medan.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan, maka saran yang dapat diberikan sebagai berikut:

1. Variabel *Store Atmosphere* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan, namun beberapa hal harus di perhatikan seperti melakukan penataan antara meja kursi dengan panggung *live music*, memberikan pengharum ruangan, dan memperluan tempat parkir.
2. Sementara untuk variabel *Responsiveness*, perlu dilakukan penambahan karyawan dan meningkatkan kualitas pelayanan oleh pekerja seperti

menanggapi keluhan pelanggan dengan lebih sigap dan memilih pekerja yang ramah kepada setiap pelanggan yang datang khususnya *waiters* karena mereka memiliki peran paling penting dalam menciptakan kesan pertama dan terakhir bagi pelanggan Wimpy Burger Cafe Medan yang akan menentukan keinginan dan motivasi pelanggan untuk kembali lagi atau tidak ke cafe.

3. Kepada penelitian selanjutnya, karena penelitian ini mengangkat pengaruh *Store Atmosphere* dan *Responsiveness* yang memiliki nilai R Square rendah yaitu 40,9% dan sisanya 59,1% merupakan faktor lainnya diluar variabel yang diteliti dalam penelitian ini. Maka peneliti menyarankan adanya penelitian lebih lanjut dan lebih mendalam dengan menambah atau mengganti variabel bebas terhadap loyalitas pelanggan seperti *reliability*, *empathy*, *assurance*, *exterior*, *store layout* dan dimensi kualitas layanan, *store atmosphere* yang lainnya.