

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dari hasil analisis yang telah dikerjakan dari penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Jasa, Kualitas Makanan, Kualitas Fisik dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Merek. Studi Empiris Pada Cafe di Yogyakarta” menggunakan analisis SEM dan menyebarkan kuesioner kepada responden yang merupakan orang yang melakukan transaksi pada cafe yang dituju di Yogyakarta, maka dapat ditarik kesimpulan dan saran sebagai berikut :

1. Berdasarkan kuisioner yang telah disebar, didapatkan data bahwa dari 180 responden lebih banyak berjenis kelamin laki-laki yang memiliki rentang usia 20 hingga 25 tahun dengan pengeluaran Rp. 4.000.000 – Rp. 6.000.000 perbulannya. Responden berstatus sebagai pelajar dengan pendidikan terakhir SMA/Sederajat.
2. Berdasarkan uji hipotesis, keseluruhan hipotesis terdukung dan dapat dinyatakan jika ada pengaruh secara langsung pada masing-masing hipotesis.

Hasil olah data menyatakan bahwa kualitas jasa berpengaruh secara signifikan kepada kepuasan. Kualitas makanan dan kualitas fisik juga berpengaruh secara signifikan kepada kepuasan. Disisi lain, kepuasan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas. Dengan ini, dapat disimpulkan bahwa loyalitas pelanggan timbul karena konsumen merasa puas terhadap pelayanan yang telah diberikan, Semakin tinggi kepuasan

konsumen akan meningkatkan loyalitas konsumen. Dimana kepuasan pelanggan turut dipengaruhi oleh kualitas jasa, kualitas makanan, dan kualitas fisik.

5.2 Saran

1. Dengan terdukungnya seluruh hipotesis dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan mengenai masing-masing variabel. terhadap kepuasan maka pelaku usaha atau pemasar harus meningkatkan variabel tersebut yaitu kualitas jasa, kualitas makanan serta kualitas fisik untuk meningkatkan kepuasan. Karna kepuasan lah yang sangat mempengaruhi terbentuknya loyalitas.
2. Meskipun kualitas jasa, kualitas makanan serta kualitas fisik sudah berpengaruh positif terhadap kepuasan dan loyalitas merek, para pelaku usaha hendaknya tidak lengah dalam melakukan kontrol terhadap apa yang sudah dimiliki. Kemudian pelaku usaha juga harus melakukan pengembangan baik dari yang sudah baik menjadi lebih baik lagi ataupun memunculkan suatu hal baru yang dapat menjadi pembeda dengan para pesaing di bidangnya sehingga pelanggan dapat dengan mudah menemukan apa yang tidak bisa di temukan di tempat lain dari cafe ini.
3. Untuk mencapai kepuasan dan loyaliytas memang tidaklah mudah, tetapi pelaku usaha sebaiknya tidak cepat puas apa bila 2 hal tersebut telah tercapai. Pelaku usaha harus bisa lebih berkembang dengan menarik pelanggan-

pelanggan baru tanpa mengesampingkan loyalitas para pelanggan lama dengan melakukan pemasaran-pemasaran yang strategis

4. Sebaiknya pelaku usaha tidak hanya memikirkan loyalitas pelanggan saja, tetapi mereka juga harus memperhatikan dengan benar hubungan mereka dengan pegawainya sendiri. Karna ketika pelaku usaha memiliki hubungan yang baik dengan pegawai dan pegawai merasa senang maka mereka akan bekerja dengan totalitas untuk memajukan cafe tersebut.
5. Penelitian ini sangat memiliki keterbatasan dalam mengkaji masalah yang ada. Sehingga diharapkan penelitian di masa yang akan datang dapat memberikan studi yang lebih baik dan komprehensif serta menggunakan objek penelitian yang lebih baik dan beragam.