

## **BAB 6**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **6.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hal penelitian yang telah dilakukan dan dipaparkan oleh penulis, Maka dapat ditarik kesimpulan mengenai hubungan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pelanggan Stream Coffee 2.0 Bandung sebagai berikut.

##### **6.1.1 Perhitungan Statistik**

Berdasarkan hasil analisis dari perhitungan statistik yang telah dihitung oleh penulis pada bab 5, maka ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- a. Dari hasil analisis korelasi, diperoleh nilai koefisien korelasi sebesar 0,560. Berdasarkan tabel 5.45 pedoman untuk memberikan interpretasi terhadap koefisien korelasi sebesar 0,560 termasuk dalam kategori tingkat hubungan “sedang” (dalam rentang 0,40 – 0,599). Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dengan loyalitas pelanggan di Stream Coffee 2.0 Bandung memiliki tingkat hubungan yang sedang.
- b. Dari hasil koefisien determinasi, nilai koefisien (R Square) sebesar 31,36%. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan yang dilakukan oleh Stream Coffee 2.0 Bandung memberi pengaruh terhadap loyalitas pelanggan dengan kontribusi 31,36%. Sementara sebanyak 68,64% (100% - 31,36) dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

- c. Dari hasil uji hipotesis, diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 6,685 yang memiliki nilai lebih besar dibandingkan  $t_{tabel}$  1,984. Berdasarkan hasil tersebut, maka diambil keputusan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Kesimpulan yang dapat ditarik maka kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan di Stream Coffee 2.0 Bandung. Sehingga hipotesis awal yang diajukan oleh penulis dapat diterima.

## 6.2 Saran

Berdasarkan tabel rekapitulasi tanggapan responden berdasarkan skor rata-rata tertinggi hingga terendah pada variable kualitas pelayanan, terdapat beberapa hal yang dapat dijadikan saran untuk Stream Coffee 2.0 Bandung. Berikut beberapa hal yang akan penulis sarankan kepada owner Stream Coffee 2.0 Bandung:

1. Agar pelanggan merasa nyaman dan merasa diperlakukan dengan spesial, Stream Coffee 2.0 Bandung sebaiknya melakukan pelatihan tentang pentingnya meningkatkan empati dalam pelayan terhadap pelanggan karena pelanggan yang merasa puas akan empati yang diberikan, akan berpengaruh dalam kesan positif kepada pelanggan itu sendiri. Hal ini dikarenakan pada saat Stream Coffee 2.0 Bandung ramai atau penuh, pelanggan sering kali bingung untuk duduk dimana dan pramusaji jarang mencarikan tempat duduk untuk pelanggan.
2. Penulis menyarankan bahwa sebaiknya diadakan tema bulanan pada desain interior Stream Coffee 2.0 Bandung agar pelanggan datang kembali bukan hanya untuk membeli kopi tetapi untuk menikmati dan menggunakan

fasilitas yang disediakan setiap bulannya, contohnya seperti sudut yang dikasih hiasan untuk menarik para pelanggan berfoto disana.

3. Penulis menyarankan kepada owner Stream Coffee 2.0 Bandung, sebaiknya Stream Coffee 2.0 Bandung membuat sistem data operasional untuk mengetahui berapa banyak kebutuhan kuantitas bahan baku agar dapat meminimalisir terjadinya jumlah permintaan yang melebihi ketersediaan produk. Hal ini dikarenakan pada saat tertentu, minuman yang tidak sesuai tidak dapat ditukar karena tidak adanya bahan baku yang tersedia.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Barata, A. A. (2017). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. (R. L. Toruan, Ed.) Jakarta: PT. Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia.
- Barus, K. (2019, 4 6). *Indonesia Penghasil Biji Kopi Terbesar Keempat Di Dunia, Pengembangan Industri Pengolahan Kopi Diperlukan* . Retrieved 9 8, 2019, from Industry: <https://www.industry.co.id/read/50144/indonesia-penghasil-biji-kopi-terbesar-keempat-di-dunia-pengembangan-industri-pengolahan-kopi-diperlukan>
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate IBM SPSS 23*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Griffin, J. (2005). *Customer Loyalty*. Jakarta: Erlangga.
- Hartono, J. (2011). *Metodologi Penelitian Bisnis: Salah Kaprah dan Pengalaman-pengalaman*. Yogyakarta: BPFE.
- Hasan, A. (2014). *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan (Vol. 2)*. Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service).
- Indonesia Investment*. (2017, 11 13). Retrieved 9 8, 2019, from <https://www.indonesia-investments.com/id/bisnis/komoditas/kopi/item186>
- Kompasiana*. (2018, 4 30). Retrieved 9 8, 2019, from Letak dan Luas Indonesia: <https://www.kompasiana.com/didno76/5b5f1ff16ddcae480d691452/letak-dan->

- Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Principles of Marketing* (14 ed.). England: Pearson Education Limited.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing Management* (Global ed., Vol. 14). Edinburgh, England: Pearson Education Limited.
- Kotler, P., Armstrong, G., Trifts, V., & Buchwitz, L. A. (2016). *Marketing: An Introduction* (Canadian ed.). Canada: Pearson Canada.
- Moenir, H. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Priansa, D. J. (2017). *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.
- Rahardjo, P. (2012). *Panduan Budidaya dan Pengolahan Kopi Arabika dan Robusta*. Jakarta: Penebar Swadaya.
- Riduwan, A. (2013). *Rumus dan Data dalam Aplikasi Statistika*. Bandung: Alfabeta.
- Simamora, B. (2003). *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif & Profitabel*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sinambela, L. P. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, D. (2013). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: CAPS (Center of Academy Publishing Service).

Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*.

Yogyakarta: Andi Publisher.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta,

Yogyakarta: ANDI.

Wahyuni, H. C., Sulistiyowati, W., & Khamim, M. (2015). *Pengendalian Kualitas*

(Vol. 1). Yogyakarta: Graha Ilmu.

Wijaya, T. (2018). *Manajemen Kualitas Jasa - Desain Servqual, QFD, dan Kano*

(2 ed.). Jakarta: Penerbit Indeks .

Zomato. (2020). Retrieved from Zomato:

<https://www.zomato.com/bandung/restaurants/indonesian>