

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi mengenai kesimpulan dan juga saran dari peneliti mengenai penelitian yang dilakukan. Kesimpulan berisi mengenai jawaban dari rumusan masalah. Saran berisi mengenai pesan yang membangun untuk penelitian serupa dimasa depan dan pesan untuk kedai kopi Soe Jatinangor. Berikut merupakan kesimpulan dan saran.

V.1 Kesimpulan

Pada subbab ini dibahas mengenai kesimpulan dari penelitian. Kesimpulan ini menjawab pertanyaan dari rumusan masalah. Terdapat 2 kesimpulan pada penelitian ini. Berikut merupakan kesimpulan.

1. Pada kedai kopi Soe Jatinangor, variabel kualitas jasa khususnya variabel tangible berpengaruh positif secara langsung pada variabel kepuasan pelanggan dengan nilai total efek 0,526 dan berpengaruh positif secara tidak langsung pada variabel loyalitas pelanggan dengan nilai total efek 0,462. Variabel reliability berpengaruh positif secara langsung pada variabel kepuasan pelanggan dengan nilai total efek 0,232 dan berpengaruh positif secara tidak langsung pada variabel loyalitas pelanggan dengan nilai total efek 0,14. Variabel responsiveness berpengaruh positif secara langsung terhadap variabel loyalitas pelanggan dengan nilai total efek 0,3.
2. Pengaruh kualitas jasa terhadap loyalitas pelanggan di kedai kopi Janji Jiwa Jatinangor dan kopi Kulo Jatinangor sebagai pesaing berbeda dengan pengaruh kualitas jasa terhadap loyalitas pelanggan di kedai kopi Soe, dimana pada kopi Janji Jiwa Jatinagor yang berpengaruh adalah variabel reliability dan responsiveness sementara pada kopi Kulo Jatinangor memiliki dimensi kualitas jasa yang paling banyak yang berpengaruh yaitu variabel tangibles, reliability, assurance, dan empathy.
3. Terdapat beberapa usulan perbaikan untuk meningkatkan loyalitas pelanggan, yang pertama adalah menyewa lahan parkir atau bekerja sama

dengan tempat makanan dalam penyediaan tempat parkir, memperbaiki stop kontak yang rusak dan memperbanyak stop kontak, mengganti model kursi, mengurangi dekorasi berlebihan dan jumlah meja, meningkatkan kecepatan jaringan Wifi, mengganti tampilan menu, menambah pekerja, melakukan pelatihan berkala, melakukan pertemuan berkala, memberikan estimasi waktu yang masuk akal, dan memberikan kepercayaan lebih pada pekerja.

V.2 Saran

Pada subbab ini dibahas mengenai saran dari peneliti. Saran merupakan pesan yang membangun untuk penelitian serupa di masa depan dan pesan untuk pihak kedai Kopi Soe Jatinangor. Terdapat beberapa saran dalam penelitian ini. Berikut merupakan saran.

1. Mengembangkan model penelitian dengan melakukan studi literatur dan penambahan variabel konstruk.
2. Usulan perbaikan diimplementasikan oleh pihak Kopi Soe Jatinangor secara bertahap.

DAFTAR PUSTAKA

- Diab, D.M.E., Mohammed, H.E., Mansour, E.H., Saad, O. (2016). Investigating the impact of key dimensions of service quality on customers's satisfaction and loyalty: Evidence from the restaurant industry in Sudan. *Aimi Journal*.
- Djaali dan Muljono, P. (2007). *Pengukuran dalam Bidang Pendidikan*. Jakarta: Grasindo.
- Fida, B.A., Ahmed, U., Balushi, Y. A., dan Singh, D. (2020). Impact of Service Quality on Customer Loyalty and Customer Satisfaction in Islamic Banks in the Sultanate of Oman. *SAGE*.
- Flanagan, J.C. (1954). The Critical Incident Technique. *Psychological Bulletin*.
- Ghozali, I dan Fuad. (2008). *Structural Equation Modeling*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., dan Tatham, R. L. (2010). *Multivariate Data Analysis 6th Edition*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Hair, J. F., Hult, G. T., Ringle, C. M., dan Sarstedt, M. (2014). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. London: SAGE.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., dan Anderson, R. E. (2017). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. London: SAGE.
- Hayes, B. E. (2008). *Measuring Customer Satisfaction and Loyalty, Third Edition Survey Design, Use and Statistical Analysis Method*. ASQ Quality Press : America.
- Irianto, A. (2015). *Statistik (Konsep Dasar, Aplikasi dan Pengembangannya)*. Jakarta : Kencana.
- Karim, R.A. (2019). Influence of Service Quality on Customer Satisfaction and Customer Loyalty in the Private Banking Sector of Bangladesh: A PLS Approach. *Journal of Marketing and Information System*.
- Keshavarz, Y., Jamshidi, D., Bakhtazma, F. (2016). The Influence Of Service Quality On Restaurant Customer Loyalty. *Arabian Journal of Business and Management Review*.

- Khan, M.M., dan Fasih, M. (2014). Impact of Service Quality on Customer Satisfaction and Customer Loyalty : Evidence from Banking Sector. *Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences*.
- Kotler, P. (2005). *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1 dan 2. Jakarta: PT. Indeks. Kelompok Gramedia.
- Kotler, P dan Keller. (2007). *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi Kedua belas. Jakarta: PT. Indeks.
- Kotler, P dan Keller. (2012). *Marketing Management*. Essex: Pearson Education Inc.
- Kusumah, W dan Dwitagama, D. (2001). Mengenal Penelitian Tindakan Kelas. Jakarta : PT. Indeks.
- Muhammad. (2005). *Metode penelitian Ekonomi Islam*. Yogyakarta: UPFEUMY.
- Parasuraman. A, et. al. (1988). *Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. Journal of Retailing.
- Sanchez, G. (2013). PLS Path Modeling With R. Trowchez Edition. Berkeley.
- Steven, P., Knuston, B., & Pattonm M. (1995). DINESERV : Measuring Service Quality in Quick Service, Casual/Theme, and Fine Dining. *Journal of Hospitality & Leisure Marketing*.
- Sugiarto, et. al. 2001. *Teknik Sampling*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. (2010). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, F. (2000). Manajemen Jasa. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2005). *Pemasaran Jasa*, Edisi pertama. Malang: Bayu Media Publishing.
- Tjiptono, F. (2012). *Service Manajemen, Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Toffin. Riset Toffin. [Online]. <https://toffin.id/riset-toffin/#:~:text=Hasil%20riset%20Toffin%20bersama%20Majalah.2016%20yang%20hanya%20sekitar%201.000>. Dilihat pada 17 Maret 2021.
- Triandewo, M.A., dan Ra'idah, N. (2020). The Effect On Dining Experience On Loyalty Intentions Mediated By Satification And Positive Consumption Emotions Of Costumer Of The Coffee Bean & Tea Leaf In Bekasi City, Indonesia. *International journal of Business, Economics, and Law*.