

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan penulis mengenai “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Warung Kopi Imah Babaturan Bandung”, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

6.1.1 Perhitungan Statistik

Berdasarkan hasil analisis yang telah disajikan pada Bab V, penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Diperoleh nilai koefisien korelasi antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pelanggan sebesar 0,599. Nilai koefisien korelasi tersebut berada pada interval (0,40 – 5,99). Disimpulkan bahwa antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pelanggan terdapat hubungan yang cukup.

2. Kualitas pelayanan yang dilakukan Warung Kopi Imah Babaturan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan kontribusi yang diberikan sebesar sebesar 35,9 % terhadap Loyalitas Pelanggan di Warung Kopi Imah Babaturan. Sedangkan sebanyak 64,1 %

(100 % – 35,9 %) yang menjadi sisanya merupakan besar kontribusi pengaruh dari faktor lain yang tidak diteliti oleh penulis.

3. Pada uji t, diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 7,402 yang memiliki nilai lebih besar dari nilai t_{tabel} sebesar 1,984. Berdasarkan hasil tersebut maka diambil keputusan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima. Diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan di Warung Kopi Imah Babaturan, sehingga hipotesis awal yang diajukan oleh penulis diterima.

6.1.2 Tanggapan Responden

1. Kualitas pelayanan di Warung Kopi Imah Babaturan berdasarkan garis kontinum termasuk dalam kategori baik dan sudah dianggap memadai dengan hasil total skor aktual sebesar 7710 dari 19 butir pernyataan dari rekapitulasi hasil kuesioner yang telah disebarakan kepada 100 responden.
2. Berdasarkan tabel peringkat terdapat 2 pernyataan dengan peringkat tertinggi yang termasuk dalam kategori sangat setuju mengenai kualitas pelayanan Warung Kopi Imah Babaturan berdasarkan hasil rekapitulasi dari tanggapan responden, yaitu:

- a. Pada peringkat tertinggi pertama, pernyataan “Warung Kopi Imah Babaturan memiliki jadwal buka dan tutup tepat waktu”, diperoleh skor aktual tertinggi sebesar 440 yang termasuk dalam kategori sangat setuju.
 - b. Pada peringkat tertinggi kedua, pernyataan “Pesanan yang diterima pelanggan sesuai dengan pesanan yang dicatat oleh karyawan Warung Kopi Imah Babaturan”, diperoleh skor aktual sebesar 432 yang termasuk dalam kategori sangat setuju.
3. Untuk 2 pernyataan dengan peringkat terendah mengenai kualitas pelayanan Warung Kopi Imah Babaturan, yakni:
- a. Pada peringkat terendah pertama, pernyataan “Karyawan Warung Kopi Imah Babaturan menyambut pelanggan yang datang dengan ucapan selamat datang”, diperoleh skor aktual terendah sebesar 359 yang termasuk dalam kategori setuju.
 - b. Pada peringkat terendah kedua, pernyataan “Karyawan Warung Kopi Imah Babaturan menanyakan kebutuhan pelanggan yang lainnya”, diperoleh skor aktual sebesar 371 yang termasuk dalam kategori setuju.
4. Loyalitas pelanggan pada Warung Kopi Imah Babaturan berdasarkan garis kontinum termasuk dalam kategori sangat baik dengan total skor

aktual sebesar 2195 dari 5 butir pernyataan berdasarkan hasil rekapitulasi kuesioner yang telah disebarakan kepada 100 responden.

6.2 Saran

Dalam penelitian ini, penulis hendak memberikan saran kepada pemilik dan pengelola Warung Kopi Imah Babaturan. Terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan dan ditingkatkan agar Warung Kopi Imah Babaturan dapat terus memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan. Berikut beberapa saran yang penulis peroleh dari tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan Warung Kopi Imah Babaturan:

1. Penulis menyarankan kepada pemilik dan pengelola Warung Kopi Imah Babaturan agar mewajibkan seluruh karyawan Warung Kopi Imah Babaturan untuk selalu menyambut pelanggan yang datang dengan ucapan selamat datang. Jika karyawan Warung Kopi Imah Babaturan selalu mengucapkan selamat datang kepada pelanggan yang datang, pelanggan akan lebih merasakan adanya empati dari karyawan Warung Kopi Imah Babaturan. Saran tersebut dibuat berdasarkan hasil tanggapan responden terendah pertama terhadap pernyataan “Karyawan Warung Kopi Imah Babaturan menyambut pelanggan yang datang dengan ucapan selamat datang”.

2. Penulis menyarankan kepada pemilik dan pengelola Warung Kopi Imah Babaturan agar dapat mengingatkan kepada seluruh karyawan Warung Kopi Imah Babaturan untuk lebih intensif dalam memperhatikan kebutuhan pelanggan yang lainnya. Terkadang, terdapat pelanggan yang mungkin membutuhkan sesuatu namun mengalami kendala dalam berkomunikasi yang baik, sehingga diperlukan inisiatif dari karyawan Warung Kopi Imah Babaturan untuk menanyakan berbagai kebutuhan pelanggan. Hal ini berkaitan dengan hasil tanggapan responden terendah kedua terhadap pernyataan “Karyawan Warung Kopi Imah Babaturan menanyakan kebutuhan pelanggan yang lainnya”.

DAFTAR PUSTAKA

- Griffin, J. (2005). *Customer Loyalty*. Jakarta: Erlangga.
- Hurriyati, R. (2008). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran Jilid 2*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L.. (2009). *Manajemen Pemasaran Jilid 1*. Bandung: Erlangga.
- Marwanto, A. (2015). *Marketing Sukses*. Yogyakarta: KOBIS.
- Priyatno, D. (2014). *SPSS 22: Pengolahan Data Terpraktis*. Yogyakarta: ANDI.
- Setiyaningrum, A., Jusuf, U., Efendi. (2015). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Yogyakarta: ANDI.
- Silalahi, U. (2015). *Metode Penelitian Sosial Kuantitatif*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Siregar, S. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Sugiyono. (2010). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono.(2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2012). *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: CV ANDI OFFS.