

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

### **5.1 Kesimpulan**

Berikut ini dapat diambil kesimpulan dari temuan penelitian mengenai bagaimana kepuasan pelanggan dan keputusan pembelian mempengaruhi loyalitas pelanggan di Kopi Tuku Tangerang Selatan:

- 1 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan: Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan (X1) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Y). Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan maka semakin loyal pelanggan tersebut terhadap Kopi Tuku. Kepuasan pelanggan sangat penting dalam mengembangkan loyalitas jangka panjang,
- 2 Pengaruh Keputusan Pembelian terhadap Loyalitas Pelanggan: Keputusan Pembelian (X2) juga terbukti mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Y). Artinya ketika konsumen puas dengan pembeliannya, mereka menjadi lebih loyal terhadap Kopi Tuku.
- 3 Uji Model F: dalam penelitian hasil Uji F disimpulkan bahwa Pengaruh Kepuasan Pelanggan, dan Keputusan Pembelian terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Kopi Tuku Tangerang Selatan.

### **5.2 Saran**

#### **5.2.1 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya**

1. Penelitian ini hanya melibatkan pelanggan Kopi Tuku di Tangerang Selatan, sehingga temuan ini mungkin tidak dapat diterapkan di tempat lain. Oleh karena itu, di sarankan bagi peneliti selanjutnya untuk menambah lokasi penelitian agar dapat memperoleh data yang lebih menyeluruh.
2. Variabel yang diteliti dalam penelitian ini terbatas pada kepuasan pelanggan dan keputusan pembelian sebagai pengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Peneliti dapat menambahkan lebih banyak variabel seperti citra merek, kualitas produk, atau pengalaman pelanggan, untuk mengetahui aspek lain yang mempengaruhi loyalitas konsumen.

### **5.2.2 Saran Bagi Perusahaan.**

Berdasarkan temuan penelitian ini, Kopi Tuku dapat menerapkan usulan berikut untuk meningkatkan loyalitas pelanggan:

1. Meningkatkan kualitas produk

Kopi Tuku harus terus menjaga dan meningkatkan kualitas produknya agar pelanggan puas dan yakin mendapatkan nilai yang baik. Hal ini dapat dicapai dengan menggunakan bahan baku berkualitas tinggi dan menjamin konsistensi rasa dan kualitas minuman.

2. Mengoptimalkan Pelayanan Pelanggan

Memberikan konsumen pelayanan yang sopan, cepat, dan kompeten sangatlah penting. Pelayanan yang baik akan memberikan pengalaman yang luar biasa kepada pelanggan dan mendorong mereka untuk berbelanja lagi.

3. Program Loyalitas Pelanggan

Menerapkan program loyalitas pelanggan yang menawarkan diskon, voucher, atau poin reward kepada pelanggan setia akan merangsang pembelian berulang dan meningkatkan komitmen mereka terhadap Kopi Tuku.

4. Meningkatkan Strategi Pemasaran

Optimalisasi cara pemasaran melalui media sosial dan promosi lainnya akan memungkinkan Kopi Tuku menjangkau lebih banyak pelanggan dan membangun citra merek yang kuat..