

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya mengenai Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Kedai Kopi Tuku maka dapat diambil kesimpulan yang diharapkan dapat memberikan jawaban terhadap permasalahan yang dirumuskan pada penelitian ini, adalah sebagai berikut:

1. Hasil pengujian uji t (parsial) didapatkan bahwa Citra Merek tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Citra Merek tidak berpengaruh signifikan dan tidak berhubungan terhadap Loyalitas Pelanggan. Hal ini didasarkan hasil uji yang menunjukkan bahwa Citra Merek dari Kedai Kopi Tuku ini tidak mempengaruhi Loyalitas Pelanggan dari produk Kedai Kopi Tuku. Sehingga semakin baik atau buruknya Citra Merek tidak akan mempengaruhi Loyalitas Pelanggan. Dalam hal ini Citra Merek memiliki hubungan lemah dibandingkan variabel Kualitas Pelayanan.
2. Hasil pengujian uji T (parsial) didapatkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan dan berhubungan kuat terhadap Loyalitas Pelanggan. Hal ini didasarkan hasil uji yang menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan dari Keda Kopi Tuku ini mampu mempengaruhi Loyalitas Pelanggan dari Kedai Kopi Tuku. Sehingga semakin baik Kualitas Pelayanan maka akan semakin mempengaruhi Loyalitas Pelanggan. Dalam hal ini Kualitas Pelayanan memiliki hubungan yang kuat dibandingkan variabel Citra Merek, oleh karena itu Kualitas Pelayanan dari Kedai Kopi Tuku harus terus dijaga kualitasnya.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, peneliti bermaksud mengajukan saran yang dapat dijadikan bahan pertimbangan dan sumber ide bagi pengembangan penelitian dimasa mendatang :

1. Kedai Kopi Tuku perlu memperhatikan reputasi, citra dan kesesuaian dari merek Tuku. Hal tersebut sangat perlu diperhatikan untuk dapat membangun hubungan yang loyal antara Kedai Kopi Tuku dengan Pelanggan.
2. Menurut hasil penelitian yang telah dilakukan, Kedai Kopi Tuku perlu menjaga serta meningkatkan Kualitas Pelayanan yang telah dibangun, hal ini untuk dapat menjaga Loyaliats Pelanggan.
3. Kedai Kopi Tuku perlu memperhatikan loyalitas pelanggan lewat pembuatan kartu member atau *membership card*, agar kedepannya Kedai Kopi Tuku bisa lebih menjalin hubungan yang lebih erat dengan pelanggan.
4. Dari hasil penelitian ini diharapkan untuk penelitian selanjutnya dapat disajikan metode dan variabel lain sehingga hasil analisa yang dilakukan tentu akan menghasilkan jawaban yang berbeda.
5. Populasi pada penelitian ini diharapkan dapat diperluas dan tidak terbatas pada daerah Tangeang Selatan saja melainkan daerah yang luas lagi.