

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dan pembahasan maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Hipotesis satu yaitu kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan diterima. Ini berarti bahwa semakin baik kualitas produk yang ditawarkan oleh Rimbun Espresso & Brew Bar maka pelanggan semakin puas.
2. Hipotesis dua yaitu kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan diterima. Ini berarti semakin baik kualitas layanan yang diberikan oleh Rimbun Espresso & Brew Bar maka pelanggan akan semakin puas.
3. Hipotesis tiga yaitu kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan diterima. Ini berarti semakin baik kualitas produk yang diberikan oleh Rimbun Espresso & Brew Bar maka pelanggan akan semakin loyal.
4. Hipotesis empat yaitu kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan ditolak.
5. Hipotesis lima yaitu kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan diterima. Ini berarti semakin puas pelanggan akan semakin loyal.

6. Hipotesis enam yaitu kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan dimediasi oleh kepuasan diterima. Ini berarti untuk membuat konsumen loyal adalah penting terlebih dahulu membuat konsumen puas.
7. Hipotesis tujuh yaitu kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan dimediasi oleh kepuasan diterima. Ini berarti untuk membuat konsumen loyal adalah penting terlebih dahulu membuat konsumen puas.
8. Hipotesis delapan yaitu *safety covid-19 practice* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan diterima. Ini berarti bahwa semakin baik *safety covid-19 practice* yang dilakukan oleh Rimbun Espresso & Brew Bar maka pelanggan semakin puas.

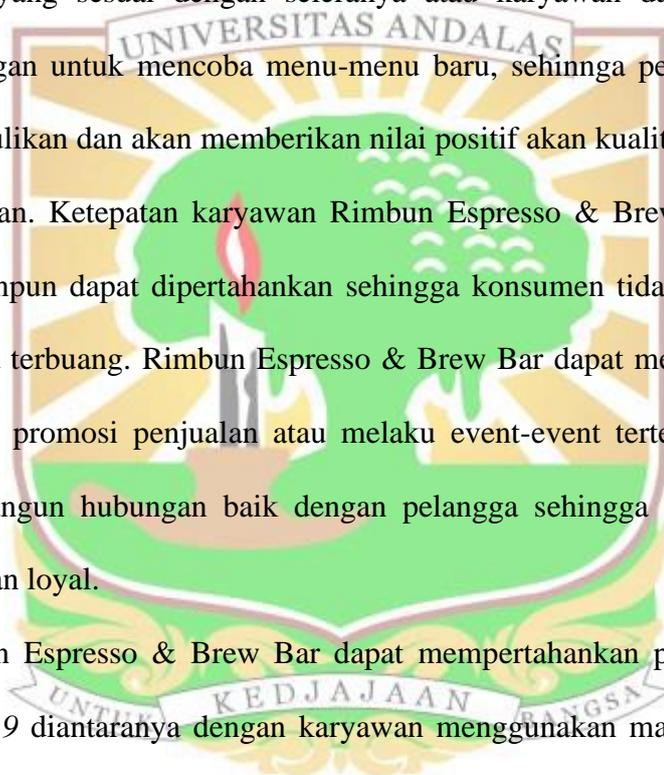
5.2 Implikasi Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka implikasi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Rimbun Espresso & Brew Bar tetap mempertahankan hal-hal yang paling membuat konsumen puas diantaranya; kehalalan, kelayakan, dan ke higienisan produk yang akan menjamin konsumen ketika menikmati produk yang diberikan, mempertahankan cita rasa produk yang sesuai dengan harapan konsumen dengan begitu konsumen akan tetap puas karena selalu mendapatkan cita rasa yang sesuai selera yang akan

meningkatkan pembelian ulang dan menjadikan konsumen menjadi semakin loyal. dan kehygienisan produk.

2. Rimbun Espresso & Brew Bar dapat mempertahankan kualitas layanan yang sebelumnya telah diterapkan. Kemampuan karyawan Rimbun Espresso & Brew Bar menguasai menu-menu yang mereka tawarkan sehingga bagi pelanggan yang akan memesan menu dapat mencari tau menu yang sesuai dengan selera atau karyawan dapat mendorong pelanggan untuk mencoba menu-menu baru, sehingga pelanggan merasa diperdulikan dan akan memberikan nilai positif akan kualitas layanan yang diberikan. Ketepatan karyawan Rimbun Espresso & Brew Bar membuat pesananpun dapat dipertahankan sehingga konsumen tidak merasa waktu mereka terbuang. Rimbun Espresso & Brew Bar dapat membuat berbagai macam promosi penjualan atau melaku event-event tertentu yang dapat membangun hubungan baik dengan pelangga sehingga pelanggan tetap puas dan loyal.
3. Rimbun Espresso & Brew Bar dapat mempertahankan penerapan *safety covid-19* diantaranya dengan karyawan menggunakan masker, penyediaan sabun pembersih tangan (*handsoap*) dan *handsinitizer* kepada pelanggan, dan memfasilitasi untuk tetap melakukan jarak sosial bagi pelanggan dengan berbagai cara.



5.3 Keterbatasan Penelitian

Pada saat melakukan penelitian, terdapat beberapa hal yang menjadi keterbatasan penelitian, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini masih memiliki banyak keterbatasan, dimana variabel yang digunakan hanya kualitas produk, kualitas layanan, *safety covid-19*, kepuasan, dan loyalitas.
2. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 202 konsumen yang melakukan pembelian di mulai dari pemberlakuan PSBB hingga saat sekarang ini.

5.4 Saran

Dari hasil penelitian yang dilakukan, didapatkan beberapa saran yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Disarankan pada peneliti selanjutnya untuk menambahkan variabel-variabel yang dapat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas agar terlihat berbagai macam faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas.
2. Disarankan pada peneliti selanjutnya untuk menambah jumlah sampel ataupun melakukan penelitian pada objek atau tempat yang berbeda yang juga menerapkan *safety covid-19*.