

BAB 5

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Dari pembahasan yang sudah ada sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Kafe Excelso jalan Biliton Surabaya. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi Kualitas Pelayanan yang diberikan Kafe Excelso kepada pelanggan, maka semakin tinggi pula kepuasan pelanggan kafe Excelso yang terbukti dengan adanya sikap dan penilaian positif dari pelanggan.
2. Kepuasan Pelanggan tidak berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan Kafe Excelso jalan Biliton. Hal ini disebabkan oleh rendahnya pemenuhan harapan pelanggan yang dicapai dan niat berkunjung kembali oleh pelanggan sehingga meskipun kepuasan pelanggan terpenuhi, kemungkinan pelanggan untuk loyal dengan berkunjung dan membeli lagi di Kafe ini menjadi kecil.
3. Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan Kafe Excelso jalan Biliton. Hal ini disebabkan oleh rendahnya loyalitas pelanggan terhadap kafe ini sehingga tidak terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pelanggan.
4. Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan pada Kafe Excelso jalan Biliton Surabaya. Hal ini disebabkan oleh karena rendahnya pemenuhan harapan pelanggan dan loyalitas pelanggan sehingga

menyebabkan rendahnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Akademis

Beberapa keterbatasan dalam penelitian ini adalah ruang lingkup penelitian yang sempit, jumlah responden yang terbatas, dan variabel yang diteliti hanya kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan, padahal masih banyak variabel yang dapat dikaitkan dengan loyalitas pelanggan. Dengan demikian, disarankan agar pada penelitian selanjutnya ditambahkan ruang lingkup penelitian yang lebih luas, perlu dilakukan segmentasi pelanggan berdasarkan faktor demografi (misalnya berdasarkan penghasilan), dan dapat menggunakan variabel lain yang dapat dikaitkan dengan loyalitas pelanggan.

5.2.2 Saran Praktis

Untuk Kafe Excelso Jalan Biliton Surabaya, penelitian ini dapat memberikan masukan sebagai berikut:

- a. Kafe Excelso Surabaya sebaiknya meningkatkan promosinya seperti menambahkan potongan harga tertentu sehingga Loyalitas Pelanggan akan meningkat melalui Kepuasan terhadap harga yang diterapkan Kafe ini.
- b. Kafe Excelso Jalan Biliton Surabaya sebaiknya terus meningkatkan Kualitas Pelayanannya agar Loyalitas Pelanggan juga dapat meningkat mengingat persaingan Kafe di Kota Surabaya begitu ketat dan setiap Kafe berusaha untuk memuaskan pelanggannya.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Aryani, D. dan F. Rosinta, 2010, Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam membentuk Loyalitas Pelanggan, *Bisnis & Birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, Vol.17, No.2, Mei-Agustus: 114-126.
- Durianto, D., Sugiarto, dan Sitinjak, T., 2001, *Strategi Menaklukkan Pasar Melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merek*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Griffin, J., 2005, *Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Hu., K. C., dan M. C. Huang, 2011, Effects on Service Quality, Innovation and Corporate Image on Customer Satisfaction and Loyalty of air Cargo Terminal, *International Journal of Operations Research* Vol.8, No.4, 36-47.
- Indriantoro, N. dan Bambang S., 1999, *Metodologi Penelitian Bisnis*, Edisi Pertama, BPFE Yogyakarta.
- Li, M. L., R. D. Green, 2011, A Mediating Influence On Customer Loyalty: The Role of Perceived Value, *Journal of Management and Marketing Research* Vol.7, Mar: 1-11.
- Kotler, P., 2005, *Manajemen Pemasaran*, edisi kesebelas, AlihBahasa: Benyamin, Jakarta: P.T.Indeks.
- _____, 2007, *Marketing Management*, New York: Pearson Prentice Hall.
- Nasution, M., 2005, *Total Quality Management*, Edisi Kedua, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Normasari, S., S. Kumadji, dan A. Kusumawati, 2013, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan, *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Vol.6, No.2, Desember: 1-9.

- Pramudyo, A., 2012, Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Sebagai Intervening (Studi pada Mahasiswa Perguruan Tinggi Swasta di Yogyakarta), *JBMA*, Vol.1, No.1, Agustus: 1-16.
- Putritamara, J. A., H. D. Utami dan Z. Fanani, 2012, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan Konsumen dan Brand Image Pada rumah Makan Ayam Goreng, November:1-8, diakses 10 Mei 2014, <http://fapet.ub.ac.id/wp-content/uploads/2013/04>.
- Rahaman, M. M., Md. Abdullah, dan A. Rahman, 2011, Measuring Service Quality using SERVQUAL Model: A Study on PCBs (Private Commercial Banks) in Bangladesh, *Business Management Dynamics*, Vol.1, No.1, July: 01-11.
- Sari, N., 2013, *Kualitas, Sejarah dan Perkembangannya*, diakses, 4 Juli 2014, <http://scm.aurino.com/kualitas-sejarah-dan-per-kembangan-nya>,
- Tentang Excelso, 2013, diakses 28 April, 2014, <http://www.Excelsocoffe.com/excelsology/?nm=About%20Excelso&verind>.
- Tjiptono, F., 2006, *Manajemen Pelayanan Jasa*, Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Sugiyono, 2005, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: CV Alfabeta.
- Umar, H., 2003, *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*, ed.1, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Wu, C. C, 2011, The Impact of Hospital Brand Image on Service Quality, Patient Satisfaction and Loyalty, *African Journal of Business Management* Vol. 5(12), June: 4873-4882.
- Yamin, S., dan Kurniawan, H., 2009, *Structural Equation Modeling*, Jakarta: Salemba Infotek.
- Zeithaml, V. A. dan M. J. Bitner, 2003, *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm*, 3rd ed., New York: McGraw-Hill.

Zeithaml, V. A., M. J. Bitner, dan D. D. Gremler, 2009, *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm*, 5th ed., New York: McGraw- Hill.

Lampiran 1: Kuesioner

Dengan Hormat,

Dalam rangka untuk melakukan penelitian, bersama ini saya mohon bantuan Ibu/Bapak/Sdr bersedia menjadi responden dalam penelitian yang saya lakukan (angket terlampir).

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan pada Kafe Excelso jalan Biliton Surabaya. Adapun Judul penelitian ini adalah “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan pada Kafe Excelso jalan Biliton Surabaya”.

Demikian surat pengantar ini disampaikan, atas perhatian serta partisipasi Ibu/Bapak/Sdr, saya mengucapkan terima kasih.

Hormat saya,

(Kelvin Adrian)

A. PERSYARATAN MENJADI RESPONDEN

Beri tanda silang (X) pada jawaban yang menurut saudara benar.

- a. Apakah saudara berdomisili di Surabaya?
- | | |
|-------|----------|
| 1. Ya | 2. Tidak |
|-------|----------|

(jika menjawab ‘tidak’ mohon tidak melanjutkan pengisian kuesioner)

- b. Apakah saudara pernah membeli di Kafe Excelso jalan Biliton Surabaya?
- | | |
|-------|----------|
| 1. Ya | 2. Tidak |
|-------|----------|

(jika menjawab ‘tidak’ mohon tidak melanjutkan pengisian kuesioner)

- c. Apakah dalam sebulan terakhir saudara membeli di Kafe Excelso jalan Biliton minimal dua kali?
- | | |
|-------|----------|
| 1. Ya | 2. Tidak |
|-------|----------|

(jika menjawab ‘kurang dari 2 kali’ mohon tidak melanjutkan pengisian kuesioner)