

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dalam penelitian yang berjudul pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada Starbucks Rawamangun dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Kepuasan pelanggan pada Starbucks Rawamangun baik. Hal ini dapat dilihat dari hasil statistik deskriptif karena responden yang menyatakan setuju dan sangat setuju sebesar 76,13%. Sedangkan terdapat indikator yang memiliki presentase tidak setuju dan sangat tidak setuju paling tinggi sebesar 6% pada indikator “Menyarankan orang lain karena fasilitas” dengan pernyataan. “Saya akan menyarankan teman atau kerabat untuk datang ke Starbucks Rawamangun karena fasilitas yang dimilikinya”.
- b. Loyalitas pelanggan pada Starbucks Rawamangun baik. Hal ini dapat dilihat dari hasil statistik deskriptif karena responden yang menyatakan setuju dan sangat setuju sebesar 65,88%. Sedangkan terdapat indikator yang memiliki presentase tidak setuju dan sangat tidak setuju paling tinggi sebesar 17% pada indikator “Tidak terpengaruh dengan harga pesaing” dengan pernyataan. “Anda tidak terpengaruh dengan tawaran harga yang lebih rendah yang diberikan usaha minuman kopi yang sama”.

- c. Kepuasan pelanggan mempunyai pengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada Starbucks Rawamangun, terbukti dari hasil analisis regresi diperoleh garis regresi $Y = 5,919 + 0,758X$. Nilai konstanta dalam persamaan regresi tersebut adalah sebesar 5,919 yang berarti jika kepuasan pelanggan (X) bernilai nol (0) maka loyalitas pelanggan (Y) akan bernilai 5,919, dan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,758 berarti jika kepuasan pelanggan (X) meningkat sebesar 1 satuan maka loyalitas pelanggan (Y) meningkat sebesar 0,758. Diketahui R^2 Nilai koefisien determinasinya adalah 0,333 yang berarti 33,3% variasi pada variabel dependen loyalitas pelanggan dapat dijelaskan oleh variasi variabel independen kepuasan pelanggan. Sedangkan sisanya 66,7% dipengaruhi oleh variabel yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka dapat disarankan beberapa hal sebagai berikut:

- a. Berdasarkan hasil statistik deskriptif karena terdapat responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju sebesar 6% pada indikator menyarankan orang lain karena fasilitas dengan pernyataan “Saya akan menyarankan teman atau kerabat untuk datang ke Starbucks Rawamangun karena fasilitas yang dimilikinya”. Maka untuk dapat memperkecil nilai persentase, Starbucks Rawamangun harus lebih fokus untuk meningkatkan fasilitas. Fasilitas yang ada

harus lebih bervariasi dan menarik dengan menambahkan ornamen estetik untuk menjadikan Starbucks Rawamangun menjadi kedai kopi yang memiliki *spot* foto yang bagus dan menarik, melihat dari mayoritas pengunjung adalah remaja sampai dewasa yang memang aktif dengan *social media*.

- b. Berdasarkan hasil statistik deskriptif karena terdapat responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju sebesar 17% pada indikator “Tidak terpengaruh dengan harga pesaing” dengan pernyataan “Anda tidak terpengaruh dengan tawaran harga yang lebih rendah yang diberikan usaha minuman kopi yang sama”. Maka untuk dapat memperkecil nilai persentase, Starbucks Rawamangun harus lebih fokus untuk memberikan pelayanan yang terbaik mulai dari harga produk yang terjangkau dengan memberikan diskon pada akhir pekan atau hari libur, adanya kartu *member* pengunjung sehingga pelanggan lebih murah dalam bertransaksi. Menyediakan promo “*Buy 1 Get 1*”, berkerjasama dengan platform *social media* untuk alternatif pemberian diskon.
- c. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan untuk meneliti variabel lain yang dimungkinkan mempunyai pengaruh terhadap loyalitas pelanggan. karena selain kepuasan pelanggan masih banyak faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan.