

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Penelitian ini mencoba untuk menjawab tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui Pengaruh Varian Menu Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Pelanggan Kedai Kopi Brotherhood Kec. Sei Bamban Kab. Serdang Bedagai). Hasil pengujian hipotesis dengan menggunakan analisis regresi linear berganda dan analisis jalur menunjukkan bahwa:

1. Varian menu berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada pelanggan Kedai Kopi Brotherhood Kec. Sei Bamban Kab. Serdang Bedagai.
2. Kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada pelanggan Kedai Kopi Brotherhood Kec. Sei Bamban Kab. Serdang Bedagai.
3. Varian menu berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada pelanggan Kedai Kopi Brotherhood Kec. Sei Bamban Kab. Serdang Bedagai.
4. Kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada pelanggan Kedai Kopi Brotherhood Kec. Sei Bamban Kab. Serdang Bedagai.

5. Kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada pelanggan Kedai Kopi Brotherhood Kec. Sei Bamban Kab. Serdang Bedagai.
6. Kepuasan pelanggan memediasi hubungan varian menu terhadap loyalitas pelanggan pada pelanggan Kedai Kopi Brotherhood Kec. Sei Bamban Kab. Serdang Bedagai.
7. Kepuasan pelanggan memediasi hubungan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada pelanggan Kedai Kopi Brotherhood Kec. Sei Bamban Kab. Serdang Bedagai.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, penulis memberikan saran atau masukan sebagai berikut:

1. Kedai Kopi Brotherhood disarankan melakukan evaluasi varian menu secara terus menerus untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan, hal ini dikarenakan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa varian menu berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Kedai Kopi Brotherhood harus selalu menambahkan varian menu terbaru atau kekinian dimasa sekarang dan dimasa yang akan datang agar pelanggan tertarik untuk selalu melakukan pembelian ulang dan tidak akan berpaling ke kedai kopi atau caffe lainnya.
2. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan, maka

Kedai Kopi Brotherhood disarankan untuk dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik seperti memberikan layanan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. *Waiters* Kedai Kopi Brotherhood harus memberikan pelayanan yang baik yaitu ketika pelanggan datang *waiters* harus mendatangi pelanggan dan menyapa dengan sopan lalu memberikan menu kepada pelanggan dan menanyakan apa yang ingin dipesan.

3. Untuk penelitian selanjutnya disarankan mengembangkan penelitian ini dengan menggunakan variabel lain guna mengembangkan penelitian variable yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan dan kepuasan pelanggan.

