

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diajukan, hasil uji dan data yang peneliti peroleh, serta pembahasan yang disampaikan pada bab sebelumnya dalam skripsi ini, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) *Relationship marketing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
- 2) Suasana kafe berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
- 3) Kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.
- 4) *Relationship marketing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.
- 5) Suasana kafe berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.
- 6) *Relationship marketing* dan suasana kafe terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan tidak berpengaruh positif dan signifikan.

B. Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan pada pengalaman langsung peneliti dalam proses penelitian ini, ada beberapa keterbatasan yang dialami dan dapat menjadi faktor yang agar dapat lebih diperhatikan untuk peneliti-peneliti selanjutnya. Penelitian ini sudah diupayakan semaksimal mungkin, namun masih terdapat keterbatasan penelitian, antara lain:

- 1) Penelitian ini belum mampu mengungkapkan faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Karena nilai koefisien determinasi menyebutkan baru menemukan 56,1% dari faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan tersebut, sehingga masih terdapat 43,9% dari faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.
- 2) Keterbatasan dalam memberikan pernyataan-pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini. Mungkin dalam penelitian selanjutnya masih banyak lagi pernyataan yang dapat digunakan untuk mengetahui faktor *relationship*

marketing, suasana kafe, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan.

- 3) Penelitian ini hanya menggunakan data dari hasil kuesioner. Pengukuran data yang menggunakan kuesioner memiliki kelemahan yaitu responden tidak dapat memberikan keterangan lebih lanjut karena jawaban terbatas pada hal-hal yang ditanyakan saja dan responden bisa juga menjawab pernyataan yang tidak sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

C. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah disajikan maka selanjutnya peneliti menyampaikan saran-saran yang kiranya dapat memberikan manfaat kepada pihak-pihak yang terkait atas hasil penelitian ini. Adapun saran-saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut :

- 1) Bagi Perusahaan Boen Coffee and Garden, berdasarkan pernyataan yang diperoleh dari responden dan hasil penelitian yang telah dilakukan ada baiknya untuk semakin meningkatkan hubungan dengan pelanggan terutama dalam memberikan informasi-informasi terkini dan relevan kepada pelanggan dan membangun hubungan jangka panjang guna menciptakan loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan. Untuk penataan suasana kafe, baik bagian luar hingga dalam perlu ditingkatkan lagi seperti kebersihan ruangan, penataan kursi dan meja, serta pemasangan tanda petunjuk/peraturan dan papan promosi supaya membentuk *atmosphere* atau suasana yang mampu memberikan kepuasan bagi pelanggan yang berujung pada terciptanya loyalitas pelanggan.
- 2) Bagi penelitian selanjutnya untuk memperoleh hasil studi yang lebih baik, maka perlu dilakukan uji lagi tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan Boen Coffee And Garden dengan menambah variabel bebas lainnya.
- 3) Bagi penelitian selanjutnya untuk memperoleh studi yang lebih baik, maka perlu dilakukan uji lagi mengenai software yang digunakan dalam penelitian ini terkhususnya untuk variabel *intervening* yaitu bias menggunakan SEM SmartPLS.
- 4) Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya untuk bidang yang sama.