

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Store Atmosphere*, *Service Excellent*, dan Kelengkapan Produk terhadap Loyalitas Pelanggan di Geprek Benu Outlet Cabang Kudus. Responden dalam penelitian ini berjumlah 96 konsumen di Geprek Benu Outlet Cabang Kudus. Setelah peneliti melakukan analisis dalam bab-bab sebelumnya maka peneliti dapat memberikan beberapa kesimpulan, yaitu:

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan *Store Atmosphere* terhadap Loyalitas Pelanggan di Geprek Benu Outlet Cabang Kudus Hal ini dibuktikan dari hasil pengolahan data komputer dengan menggunakan SPSS Versi 23 dapat diketahui bahwa Nilai t_{hitung} sebesar 2,651 > nilai t_{tabel} sebesar 1,986, maka t_{hitung} berada pada daerah H_0 ditolak dan H_a diterima dengan taraf signifikan lebih kecil dari 0,05 yaitu sebesar 0,009 secara parsial *store atmosphere* merupakan variabel bebas yang berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Dan t_{hitung} positif artinya *Store Atmosphere* berpengaruh positif terhadap Loyalitas Pelanggan di Geprek Benu Outlet Cabang Kudus. Semakin baik *Store Atmosphere* yang dimiliki tempat makan maka semakin tinggi pula loyalitas pelanggannya.
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan *service excellent* terhadap Loyalitas Pelanggan di Geprek Benu Outlet Cabang Kudus Hal ini dibuktikan dari hasil pengolahan data komputer dengan menggunakan SPSS Versi 23 dapat diketahui bahwa Nilai t_{hitung} sebesar 6,939 > nilai t_{tabel} sebesar 1,986, maka t_{hitung} berada pada daerah H_0 ditolak dan H_a diterima dengan taraf signifikan lebih kecil dari 0,05 yaitu sebesar 0,000 secara parsial *service excellent* merupakan variabel bebas yang berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Dan t_{hitung} positif artinya *service excellent* berpengaruh positif terhadap Loyalitas Pelanggan di Geprek Benu Outlet Cabang Kudus. Semakin baik *service excellent* yang dimiliki tempat makan maka semakin tinggi pula loyalitas pelanggannya.
3. Terdapat pengaruh positif dan signifikan kelengkapan produk terhadap Loyalitas Pelanggan di Geprek Benu Outlet Cabang Kudus Hal ini dibuktikan dari hasil pengolahan data komputer

dengan menggunakan SPSS Versi 23 dapat diketahui bahwa Nilai t_{hitung} sebesar 3,384 > nilai t_{tabel} sebesar 1,986, maka t_{hitung} berada pada daerah H_0 ditolak dan H_a diterima dengan taraf signifikan lebih kecil dari 0,05 yaitu sebesar 0,001 secara parsial kelengkapan produk merupakan variabel bebas yang berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Dan t_{hitung} positif artinya kelengkapan produk berpengaruh positif terhadap Loyalitas Pelanggan di Geprek Benu Outlet Cabang Kudus. Semakin baik kelengkapan produk yang dimiliki tempat makan maka semakin tinggi pula loyalitas pelanggannya.

B. Implikasi Penelitian

1. Implikasi Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan ekonomi terutama tentang *Store Atmosphere*, *Service Excellent*, dan Kelengkapan Produk yang bergerak pada perekonomian supaya lebih insentif, sehingga dapat meningkatkan Loyalitas Pelanggan di Geprek Benu Outlet Cabang Kudus.

2. Implikasi Praktis

- a. Loyalitas pelanggan dapat dipengaruhi oleh *Store Atmosphere*, *Service Excellent*, dan Kelengkapan Produk. Apabila ketiga variabel tersebut berjalan dengan baik tentunya Loyalitas Pelanggan di Geprek Benu Outlet Cabang Kudus meningkat.
- b. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pemilik tempat makan harus mengetahui tentang *Store Atmosphere*, *Service Excellent*, dan Kelengkapan Produk. pemilik maupun karyawan harus memperhatikan *Store Atmosphere*, *Service Excellent*, dan Kelengkapan Produk agar tercapai Loyalitas Pelanggan yang tinggi.

C. Saran-saran

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

1. Bagi Pemilik tempat makan diharapkan pada waktu yang akan datang terus meningkatkan dan memperbaiki *Store Atmosphere*, *Service Excellent*, dan Kelengkapan Produk.

2. Bagi karyawan juga harus terus meningkatkan hubungan baik dengan atasan sehingga dapat tercipta kenyamanan dan keselarasan yang baik antar keduanya begitu juga dengan pelanggan.
3. Hal yang terpenting yang tidak boleh dilupakan adalah *Store Atmosphere*, *Service Excellent*, dan Kelengkapan Produk yang harus terus dikembangkan. Karena hal ini merupakan modal utama dalam meningkatkan loyalitas pelanggan.

D. Penutup

Demikianlah akhir dari tulisan ini dan tidak lupa dengan mengucapkan syukur *Alhamdulillah* penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan kekuatan, hidayah dan taufik Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan sehingga penulis sangat mengharapkan kritik dan saran bagi para pembaca untuk perbaikan selanjutnya. Dan penulis berharap apa yang menjadi kelemahan dalam penulisan skripsi ini dapat dijadikan pertimbangan dalam pelaksanaan penelitian dan penulisan skripsi mendatang. Harapan penulis, mudah-mudahan bisa memberikan manfaat dan kontribusi positif bagi penulis maupun siapa saja yang dapat memetik ilmu, hikmah dan pengalaman dari tulisan ini. *Amin Yaa Robbal 'Alamin.*