

BAB V

SIMPULAN

5.1. Simpulan

Penelitian ini menguji pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan lokasi terhadap loyalitas pelanggan pada Bale Tradha Café Gombang Kebumen. Adapun yang menjadi subyek dalam penelitian ini adalah konsumen yang melakukan pembelian pada Bale Tradha Café Gombang Kebumen minimal 3 kali pembelian. Berdasarkan hasil analisis data dengan menggunakan alat analisis regresi linier berganda dan pembahasan hasil penelitian yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan beberapa hal dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Kualitas produk mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Bale Tradha Cafe Gombang Kebumen. Artinya peran kualitas produk dalam penelitian ini mempunyai berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan pada Bale Tradha Cafe diKebumen. Berdasarkan dibuktikannya hasil penelitian bahwa kualitas produk yang baik akan berdampak pada loyalitas pelanggan pada Bale Tradha Cafe diKebumen.
2. Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Bale Tradha Cafe Gombang diKebumen. Artinya peran kualitas pelayanan dalam penelitian ini mempunyai berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan pada Bale Tradha Café diKebumen. Berdasarkan dibuktikannya hasil penelitian

bahwa penerapan kualitas pelayanan yang baik akan berdampak pada loyalitas pelanggan pada Bale Tradha Cafe diKebumen.

3. Lokasi mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Bale Tradha Cafe diKebumen. Artinya peran lokasi dalam penelitian ini mempunyai berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan pada Bale Tradha Cafe diKebumen. Berdasarkan dibuktikannya hasil penelitian bahwa lokasi yang setrategis akan berdampak pada loyalitas pelanggan pada Bale Tradha Cafe diKebumen.
4. Kualitas produk, kualitas pelayanan, dan lokasi mempunyai pengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama terhadap loyalitas pelanggan pada Bale Tradha Cafe diKebumen. Artinya peran ketiga variabel tersebut dalam penelitian ini sangat penting untuk meningkatkan loyalitas pelanggan pada Bale Tradha Cafe diKebumen.

5.2. Keterbatasan

Peneliti menyadari jika dalam penelitian yang berkaitan dengan pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan lokasi terhadap loyalitas pelanggan pada Bale Tradha Cafe diKebumen ini masih jauh dari kata sempurna. Hal ini terjadi karena adanya keterbatasan yang terjadi dalam penelitian dan tidak bisa untuk dihindarkan. Keterbatasan-keterbatasan yang mempengaruhi hasil penelitian ini antara lain:

1. Penelitian mengalami keterbatasan dalam pengambilan data-data terkait yang berhubungan dengan data internal pada Bale Tradha Café Gombang diKebumen, karena data tersebut merupakan data privasi yang tidak

dijinkan oleh owner untuk dipublikasikan sehingga peneliti hanya mendapatkan data berdasarkan observasi dan wawancara sebagai gambaran yang terjadi pada tempat penelitian.

2. Penelitian mengalami keterbatasan dalam pengambilan melakukan wawancara kepada owner, karena kesibukan owner yang sulit untuk ditemui, peneliti hanya dapat bertemu dengan owner untuk melakukan wawancara dengan durasi waktu yang tidak lama atau singkat, sehingga dalam wawancara tidak bisa mendapatkan hasil wawancara yang maksimal.
3. Penelitian ini hanya terbatas pada kualitas produk, kualitas pelayanan, lokasi terhadap loyalitas pelanggan pada Bale Tradha Cafe diKebumen.
4. Variabel yang diteliti masih dirasa belum cukup untuk mengukur faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan pada Bale Tradha Cafe diKebumen, sehingga untuk penelitian lebih lanjut perlu menambahkan variabel lain yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan pada produk Bale Tradha Cafe diKebumen seperti harga, merek, *brand image*, dan lain-lain

5.3. Implikasi

Saran yang dapat disampaikan sehubungan dengan hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

5.3.1. Implikasi Praktis

Berdasarkan atas temuan penelitian yang dibahas pada bab sebelumnya maka ada beberapa implikasi praktis sesuai dengan

prioritas yang dapat diberikan sebagai masukan bagi manajemen Bale Tradha Cafe diKebumen yaitu sebagai berikut:

1. Bagi manajemen Bale Tradha Cafe Kebumen harus memperhatikan kualitas produk yang baik untuk meningkatkan loyalitas pelanggan pada Bale Tradha Cafe Kebumen. Dari segi kualitas produk, manajemen Bale Tradha Cafe Kebumen mempertimbangkan untuk menambah porsi minuman dan menjaga kualitas produk agar pelanggan tetap loyal dan merefresikan Bale Tradha Cafe Kebumen kepada yang lain.
2. Bagi manajemen Bale Tradha Cafe Kebumen harus memperhatikan kualitas pelayanan yang baik untuk meningkatkan loyalitas pelanggan pada Bale Tradha Cafe Kebumen. Dari segi kualitas pelayanan manajemen Bale Tradha Cafe Kebumen mempertimbangkan untuk menambah beberapa karyawan lagi karena pada hari-hari weekend banyak pelanggan yang berkunjung pada Bale Tradha Cafe agar mampu memaksimalkan kecepatan dalam pelayanan sehingga pelanggan tetap loyal dan merefresikan Bale Tradha Cafe Kebumen kepada yang lain.
3. Bagi pelaku bisnis Bale Tradha Cafe Kebumen harus memperhatikan lokasi usaha yang baik untuk meningkatkan loyalitas pelanggan pada Bale Tradha Cafe. Upaya yang seharusnya diterapkan pada manajemen Bale Tradha Cafe Kebumen untuk menentukan letak lokasi usaha Cafe dengan

mempertimbangkan seperti akses lokasi Cafe yang dilalui mudah dijangkau sarana transportasi umum, lokasi yang dapat dilihat dengan jelas dari jarak pandang normal, lokasi yang memiliki tempat parkir yang luas, nyaman, dan aman.

5.3.2. Implikasi Teoritis

Implikasi teoritis merupakan sebuah cerminan bagi setiap penelitian dimana implikasi teoritis memberikan gambaran mengenai rujukan-rujukan yang dipengaruhi dalam penelitian ini. Untuk lebih jelasnya implikasi teoritis pada penelitian ini yaitu:

1. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan.

Menurut Kotler dan Armstrong (2015: 248), kualitas produk adalah sebagai segala sesuatu yang dapat ditawarkan ke pasar untuk diperhatikan, diperoleh, digunakan atau dikonsumsi yang mungkin memenuhi keinginan atau kebutuhan. Berdasarkan analisis untuk variabel kualitas produk mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan karena nilai t_{hitung} sebesar 2,713 > t_{tabel} sebesar 1,985 dengan tingkat signifikansi 0,008 dibawah batas penerimaan 0,050. Besarnya pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan sebesar 0,102 atau 10,2%. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas produk pada Bale Tradha Cafe Kebumen mampu mempengaruhi tingkat loyalitas pelanggan Bale Tradha Cafe. Hasil penelitian ini diperkuat dengan hasil penelitian terdahulu

yang dilakukan oleh (Yasmin et al., 2023), hasil penelitian yang dilakukan membuktikan bahwa adanya pengaruh hubungan positif kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan. Artinya kualitas produk mempunyai hubungan untuk meningkatkan loyalitas pelanggan. Berdasarkan hasil tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan dapat diterima.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan.

Kualitas pelayanan dapat menjadi tolak ukur bagaimana suatu perusahaan tetap menjadi unggul dalam menyediakan fasilitas pelayanan yang baik bagi para pelanggannya secara konsisten. Loyalitas pelanggan juga memiliki manfaat bagi perusahaan yaitu memperoleh peningkatan penjualan, mengurangi biaya operasi, mendapatkan kepercayaan positif dari pelanggan dan menetapkan harga premium serta menjalin hubungan baik yang berkelanjutan antara pelanggan dengan perusahaan. Berdasarkan analisis untuk variabel kualitas produk mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian karena karena nilai t_{hitung} sebesar 2,779 > t_{tabel} sebesar 1,985 dengan tingkat signifikansi 0,007 dibawah batas penerimaan 0,050. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan sebesar 0,065 atau 6,5%. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan paa Bale Tradha Cafee Kebumen mampu

mempengaruhi tingkat loyalitas pelanggan pada Bale Tradha Cafe Kebumen.

Hasil penelitian ini diperkuat dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Falendra et al., 2020), hasil penelitian yang dilakukan membuktikan bahwa adanya pengaruh hubungan positif kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan. Artinya kualitas pelayanan mempunyai hubungan untuk meningkatkan loyalitas pelanggan. Berdasarkan hasil tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dapat diterima.

3. Pengaruh Lokasi terhadap Loyalitas Pelanggan.

Menurut Fandy Tjiptono (dalam Suryati & Rahmat, 2020) mendefinisikan lokasi adalah tempat perusahaan beroperasi atau tempat perusahaan melakukan kegiatan untuk menghasilkan barang dan jasa yang mementingkan segi ekonominya. Tempat yang gampang dijangkau konsumen merupakan tempat strategis yang didalamnya mencakup tentang keamanan, konsumen akan percaya dan itulah daya tarik yang membuat mereka mau melakukan pembelian. Berdasarkan analisis untuk variabel lokasi mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian karena nilai karena nilai karena nilai t_{hitung} sebesar 4,600 > t_{tabel} sebesar 1,985 dengan tingkat signifikansi 0,000 dibawah batas penerimaan 0,050. Besarnya

pengaruh lokasi terhadap loyalitas pelanggan sebesar 0,120 atau 12%. Hal ini menunjukkan bahwa semakin lokasi usaha mampu mempengaruhi tingkat loyalitas pelanggan pada Bale Tradha Cafe Kebumen. Hasil penelitian ini diperkuat dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Bella et al, 2022), hasil penelitian tersebut membuktikan bahwa terdapat pengaruh positif lokasi terhadap loyalitas pelanggan. Berdasarkan hasil penelitian tersebut maka dapat disimpulkan lokasi berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan dapat diterima.

