

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Kesimpulan berikut ini diambil dari penelitian dan perdebatan seputar “Pengaruh Manajemen Kualitas dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan yang dimediasi oleh Kepuasan Pelanggan Ganesha Mocktail”:

1. Kontrol kualitas di Ganesha Mocktail adalah yang terbaik.
2. Fakta bahwa Ganesha Mocktail memberikan layanan kepada kliennya dengan kualitas yang sangat baik atau tinggi.
3. Produk dan layanan yang ditawarkan oleh Ganesha Mocktail diterima dengan baik oleh konsumen.
4. Pelanggan cenderung lebih setia pada Ganesha Mocktail, dan mereka bahkan cenderung untuk kembali.
5. Loyalitas pelanggan Ganesha Mocktail dipengaruhi oleh manajemen kualitas. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat loyalitas pelanggan Ganesha Mocktail berbanding lurus dengan tingkat manajemen kualitas Ganesha Mocktail.
6. Loyalitas pelanggan Ganesha Mocktail dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Akibatnya, Ganesha Mocktail akan melihat peningkatan loyalitas klien yang sebanding dengan peningkatan kualitas layanan yang ditawarkannya.
7. Manajemen kualitas berdampak pada seberapa puas pelanggan Ganesha Mocktail. Hal ini mengindikasikan bahwa tingkat kepuasan pelanggan terhadap Ganesha Mocktail berbanding lurus dengan tingkat manajemen kualitas Ganesha Mocktail.
8. Kebahagiaan pelanggan Ganesha Mocktail dipengaruhi oleh jenis pelayanan yang mereka dapatkan. Hal ini menyiratkan bahwa kepuasan pelanggan Ganesha Mocktail akan meningkat berbanding lurus dengan tingkat layanan yang mereka berikan.

9. Loyalitas pelanggan Ganesha Mocktail dipengaruhi oleh seberapa puas mereka terhadap produk. Jadi, semakin pelanggan Ganesha Mocktail bahagia, maka pelanggan Ganesha Mocktail akan semakin loyal.
10. Loyalitas pelanggan dipengaruhi oleh manajemen kualitas melalui kepuasan pelanggan Ganesha Mocktail. Seperti yang dapat dilihat di sini, loyalitas pelanggan dan manajemen kualitas dimediasi oleh kepuasan pelanggan.
11. Loyalitas pelanggan dipengaruhi oleh kualitas layanan, seperti yang ditunjukkan oleh survei kepuasan pelanggan Ganesha Mocktail. Hal ini menunjukkan bahwa hubungan antara kualitas layanan dan loyalitas pelanggan dimediasi oleh kepuasan pelanggan.

5.2. Saran

Menurut penelitian tersebut, Ganesha Mocktail dapat meningkatkan kebahagiaan dan loyalitas konsumen dengan mempertimbangkan rekomendasi berikut ini, yang didasarkan pada hasil yang disebutkan di atas:

1. Pemilik, dalam kapasitasnya sebagai pemilik Ganesha Mocktail, memiliki tanggung jawab kepada stafnya untuk membantu mereka menjadi manajer yang lebih baik. Hal ini akan berdampak positif pada layanan pelanggan, yang pada gilirannya akan membuat konsumen senang.
2. Penting bagi Ganesha Mocktail untuk membangun hubungan yang kuat dengan klien melalui komunikasi yang positif dan hubungan emosional. Pelanggan akan merasa diperhatikan dan nyaman dengan staf Ganesha Mocktail ketika mereka terlibat dalam komunikasi yang ramah, obrolan ringan, dan bentuk komunikasi positif lainnya, yang pada gilirannya akan mempengaruhi penjualan dan loyalitas pelanggan.
3. Untuk memenuhi harapan pelanggan dan memastikan kebahagiaan pelanggan, Ganesha Mocktail harus memberikan informasi yang akurat tentang kafe, membantu pelanggan, dan memberikan perhatian yang personal kepada setiap

pelanggan. Hal ini hanya dapat terwujud jika Ganesha Mocktail berinvestasi dalam kompetensi staf melalui pelatihan simulasi yang berfokus pada interaksi dengan pelanggan; tujuannya adalah untuk meningkatkan standar layanan pelanggan.

4. Peralatan dan furnitur, serta perencanaan ruang, merupakan aspek penting dari Ganesha Mocktail Parties yang berkontribusi terhadap kualitas layanan yang mereka tawarkan. Hal ini termasuk hal-hal seperti kebersihan kafe dan toilet, pengaturan meja dan kursi yang teratur, dan berfungsinya AC, kipas angin, dan peralatan lainnya. Sehingga pemeliharaan fasilitas dapat meningkatkan layanan dan menghasilkan pelanggan yang bahagia. Hal tersebut hanya dapat terjadi jika pihak manajemen Ganesha Mocktail memperhatikan perawatan ruangan dan seluruh peralatannya secara rutin.
5. Ganesha Mocktail dapat menjalankan promosi dengan diskon khusus untuk menarik rasa ingin tahu konsumen, yang mengarah pada peningkatan loyalitas pelanggan sebagai hasil dari harga yang menyenangkan.
6. Disarankan agar para peneliti di masa depan melihat lokasi lain. kafe seperti Ganesha Mocktail, dengan harapan dapat memasukkan variabel-variabel yang mempengaruhi kebahagiaan dan loyalitas pelanggan ke dalam keputusan pembelian, dengan harapan dapat membandingkan hasilnya.