

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan, berikut merupakan pemaparan teori serta hasil penelitian menggunakan teknik *Structural Equation Model* (SEM) mengenai pengaruh *Service Quality* dengan mediasi *Customer Satisfaction* terhadap *Customer Loyalty* di The Deli Bakes Eyckman menurut temuan dan pembahasan penelitian ini:

1. Variabel *Service Quality* di The Deli Bakes Eyckman memiliki pengaruh positif secara signifikan terhadap variabel *Customer Satisfaction*. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan. Berdasarkan temuan penelitian ini, dimensi dengan skor tertinggi adalah *empathy*, yang mencerminkan kemampuan perusahaan memahami kebutuhan pelanggan secara individual, memberikan perhatian personal, serta menunjukkan kepedulian tulus dalam pelayanan. Fenomena ini selaras dengan kenyataan bahwa pelanggan masa kini semakin menuntut pelayanan yang personal dan berorientasi pada pengalaman, sehingga ekspektasi mereka sering kali melebihi standar layanan biasa. Hal ini juga tercermin dari indikator tertinggi pada variabel *Customer Satisfaction*, yaitu *customer expectation*, yang menunjukkan bahwa harapan pelanggan terhadap layanan The Deli Bakes Eyckman berhasil terlampaui, menciptakan pengalaman yang memuaskan.
2. Variabel *Service Quality* di The Deli Bakes Eyckman juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel *Customer Loyalty*. Artinya, semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan seperti keramahan staf, kecepatan pelayanan, serta kemampuan memenuhi ekspektasi pelanggan maka semakin besar kemungkinan terciptanya hubungan jangka panjang dengan pelanggan. Fenomena ini mencerminkan kecenderungan pelanggan untuk mencari tempat yang tidak hanya menawarkan produk berkualitas, tetapi juga konsistensi

pelayanan yang unggul. Hal ini diperkuat oleh indikator tertinggi pada variabel *Customer Loyalty*, yaitu *attitude loyalty*, yang menunjukkan bahwa pelanggan memiliki sikap positif dan komitmen emosional terhadap The Deli Bakes Eyckman, serta bersedia untuk terus memilih dan merekomendasikannya kepada orang lain.

3. Variabel *Customer Satisfaction* memiliki pengaruh positif secara signifikan terhadap variabel *Customer Loyalty*. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan berperan penting dalam membangun loyalitas. Temuan ini relevan dengan fenomena nyata di mana pelanggan yang merasa puas cenderung melakukan pembelian berulang dan merekomendasikan pengalaman positif mereka kepada orang lain. Dalam konteks The Deli Bakes Eyckman, kepuasan pelanggan tercermin dari pengalaman menyenangkan yang mereka peroleh, sehingga mendorong terciptanya loyalitas yang kuat.
4. Variabel *Customer Satisfaction* berperan sebagai mediator signifikan dan positif dalam hubungan antara *Service Quality* dan *Customer Loyalty*. Artinya, kepuasan pelanggan menjadi jembatan penting yang memperkuat pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan. Fenomena ini sesuai dengan kondisi nyata di industri kuliner yang kompetitif, di mana pelanggan tidak hanya menginginkan pelayanan cepat dan ramah, tetapi juga pengalaman menyeluruh yang mampu memenuhi dan melampaui harapan mereka. Tanpa kepuasan pelanggan, pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas mungkin tidak akan sekuat itu, karena loyalitas hanya dapat terbentuk ketika pelanggan merasa ekspektasi mereka benar-benar terpenuhi.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis mengenai pengaruh *Service Quality* terhadap *Customer Loyalty* melalui *Customer Satisfaction* yang telah disimpulkan, terdapat beberapa rekomendasi dalam penelitian ini, yaitu:

1. Pemerintah setempat Kota Bandung diharapkan dapat memberikan dukungan yang lebih besar terhadap perkembangan bisnis lokal seperti The Deli Bakes Eyckman melalui kebijakan yang berpihak pada UMKM, penyediaan fasilitas

promosi dan pelatihan kewirausahaan. Dukungan ini sangat penting dalam mendorong pertumbuhan ekonomi daerah dan meningkatkan daya saing pelaku usaha lokal.

2. Masyarakat diharapkan dapat memberikan apresiasi dan dukungan yang lebih besar terhadap bisnis lokal seperti The Deli Bakes Eyckman. Bentuk dukungan ini dapat diwujudkan melalui kesetiaan sebagai konsumen, memberikan masukan yang konstruktif, serta membantu mempromosikan usaha melalui platform media sosial. Selain itu, penting bagi masyarakat untuk memahami nilai dari ulasan yang jujur, karena hal tersebut dapat menjadi umpan balik berharga bagi pelaku usaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.
3. Lembaga pendidikan dapat menjadikan studi seperti ini sebagai bahan referensi atau studi kasus dalam pembelajaran, khususnya pada mata kuliah yang berkaitan dengan pemasaran, manajemen bisnis, atau perilaku konsumen. Implikasinya, mahasiswa dapat memahami penerapan teori dalam konteks nyata dan mengembangkan kemampuan analisis terhadap dinamika bisnis lokal.
4. The Deli Bakes Eyckman disarankan untuk terus meningkatkan kualitas layanan terutama pada aspek empati melalui pelatihan staf agar lebih responsif dan personal dalam melayani pelanggan. Selain itu, menjaga konsistensi layanan agar tetap memenuhi atau melebihi ekspektasi pelanggan sangat penting untuk mempertahankan kepuasan dan loyalitas. Pengembangan program loyalitas pelanggan, pemanfaatan umpan balik secara aktif, serta inovasi produk dan pelayanan juga perlu dilakukan guna menciptakan pengalaman yang berkesan dan memperkuat hubungan jangka panjang dengan pelanggan.
5. Peneliti di masa depan disarankan untuk menambahkan variabel lain dengan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi *customer loyalty* terhadap The Deli bakes Eyckman, seperti brand image, harga, atau kualitas produk, agar dapat memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang membentuk *customer loyalty*. Penambahan variabel-variabel tersebut, penelitian selanjutnya diharapkan mampu menggambarkan pengaruh yang

lebih luas dan mendalam terhadap *Customer loyalty*, serta memberikan rekomendasi yang lebih tepat dalam strategi pemasaran dan peningkatan *service quality*.