

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan analisis deskriptif dan analisis verifikatif antara kualitas produk (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) terhadap loyalitas pelanggan *café* Ngopi Doeloe Teuku Umar Bandung (Y). maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Gambaran mengenai kualitas produk di *café* Ngopi Doeloe Teuku Umar Bandung sebanyak 69% atau **sebagian besar** tanggapan responden terletak pada kategori baik. Pernyataan tersebut dapat menunjukkan bahwa kualitas produk di *café* Ngopi Doeloe Teuku Umar Bandung menurut penilaian responden sudah baik, namun tetap masih harus ditingkatkan lagi karena masih terdapat penilaian yang rendah khususnya pada dimensi *texture/form/shape* yaitu mengenai kesesuaian tekstur hidangan makanan dan kesesuaian potongan pada hidangan makanan.
2. Gambaran mengenai kualitas pelayanan di *café* Ngopi Doeloe Teuku Umar Bandung sebanyak 64% atau **sebagian besar** tanggapan responden terletak pada kategori cukup baik. Pernyataan tersebut dapat menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di *café* Ngopi Doeloe Teuku Umar Bandung menurut penilaian responden sudah cukup baik, namun masih harus ditingkatkan lagi karena masih terdapat penilaian yang rendah khususnya pada dimensi *reliability* (reliabilitas) yaitu mengenai ketepatan, kecepatan, serta kemampuan karyawan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan.
3. Gambaran mengenai loyalitas pelanggan di *café* Ngopi Doeloe Teuku Umar Bandung sebanyak 62% atau **sebagian besar** tanggapan responden terletak pada kategori cukup baik. Pernyataan tersebut dapat menunjukkan bahwa

loyalitas pelanggan pada *café* Ngopi Doeloe Teuku Umar bandung menurut penilaian responden cukup baik, namun baik, namun tetap masih harus

ditingkatkan lagi karena terdapat penilaian yang rendah khususnya pada dimensi kekebalan terhadap pesaing.

4. Pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan *café* Ngopi Doeloe Teuku Umar Bandung memiliki pengaruh positif dengan pengaruh sebesar 0,141 atau sebesar 14,1% yang artinya memiliki hubungan yang **sangat lemah**.
5. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan *café* Ngopi Doeloe Teuku Umar Bandung memiliki pengaruh positif dengan pengaruh sebesar 0,077 atau sebesar 7,7% yang artinya memiliki hubungan yang **sangat lemah**.
6. Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan *café* Ngopi Doeloe Teuku Umar Bandung memiliki pengaruh positif dengan pengaruh sebesar 0,179 atau sebesar 17,9% yang artinya memiliki hubungan yang **sangat lemah**.
 - a. Hasil penelitian diatas, berdasarkan data identitas responden dan data karakteristik responden yang diperoleh melalui pengisian kuisisioner pada saat penelitian. Menunjukkan bahwa sebanyak 51% dari 100% responden yang merupakan pelanggan *café* Ngopi Doeloe Teuku Umar Bandung adalah perempuan. Sebagian besar responden atau sebanyak 56% dari 100% responden berusia 20 – 30 tahun. Kemudian karakteristik pelanggan *café* Ngopi Doeloe Teuku Umar Bandung berdasarkan pendidikan sebanyak 51% dari 100% responden atau sebagian besar pelanggan berpendidikan terakhir atau berpendidikan S1. Selanjutnya karakteristik responden berdasarkan pekerjaan sebanyak 43% dari 100% responden berprofesi sebagai pelajar. Terakhir, karakteristik responden berdasarkan penghasilan perbulan sebanyak 30% dari 100% responden atau sebagian besar berpenghasilan sebesar Rp. 500.000 sampai Rp. 1.500.000 per bulannya.

- b. Berdasarkan pemaparan menurut tabel dan gambar 4.7 mengenai alasan kunjungan, menunjukkan bahwa *café* Ngopi Doeloe Teuku Umar Bandung kurang diminati dalam hal makanan dan minuman serta pelayanan, karena pelanggan cenderung berkunjung ke *café* Ngopi Doeloe Bandung untuk menikmati suasana yang nyaman. Maka dengan pernyataan tersebut perlu dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan pada *café* Ngopi Doeloe Teuku Umar Bandung. Hal tersebut sesuai dengan pengalaman reaponden yang diperoleh berdasarkan data penelitian, bahwa **sebagian besar** atau sebanyak 52% responden memiliki alasan berkunjung ke *cafe* Ngopi Doeloe Teuku Umar Bandung untuk menikmati suasana *cafe* yang nyaman. Maka berdasarkan hasil penelitian tersebut mengenai kualitas produk dan kualitas pelayanan kurang mempengaruhi loyalitas pelanggan, sehingga faktor yang lebih mempengaruhi loyalitas pelanggan *cafe* Ngopi Doeloe diluar dari kualitas produk dan kualitas pelayanan.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, penulis memberikan beberapa saran mengenai kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada *café* Ngopi Doeloe Teuku Umar Bandung sebagai berikut:

1. Kualitas produk dapat ditingkatkan dengan cara: (1) Memperbaiki tampilan produk makanan, seperti contohnya pada hidangan *Burger Chicken Katsu* dengan cara merubah *plate* atau piring yang unik atau bisa juga dengan piring yang lebih besar dan diberi beberapa hiasan atau *garnish*. Selain itu memperbaiki tampilan produk minuman, seperti contohnya pada minuman *Hot Black Forrest Coffee* dengan cara membentuk *wipe cream* menyerupai boneka, atau menghias dengan lukisan seperti *coffee art*. (2) Lebih memperhatikan waktu penyajian

hidangan makanan maupun minuman yang sampai pada meja pelanggan, sehingga hidangan masih pada suhu yang seharusnya (panas/dingin). (3) Menetapkan *Standard Operational Procedure* (SOP) dalam hal proses produksi maupun proses penyajian hidangan makanan maupun minuman dengan cara membuat tahapan-tahapan mulai dari tahapan proses pembuatan makanan/minuman, proses penyajian (*plating*) yang disertai dengan contoh hasil penyajian melalui gambar/foto, sampai dengan proses penyajian makanan/minuman pada meja pelanggan yang disertai dengan penjelasan waktu yang dibutuhkan dalam setiap prosesnya, sehingga hasil sajian makanan maupun minuman konsisten.

2. Kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dengan cara: (1) menerapkan *Standard Operational Procedure* (SOP) mengenai kedisiplinan dengan cara membuat tahapan-tahapan apa saja yang harus dilakukan dan tidak boleh dilakukan (contoh: tidak diperbolehkan memainkan *handphone* selama jam kerja berlangsung), sehingga karyawan dapat lebih bijaksana dalam melayani pelanggan dengan cepat dan tepat. (2) Memberikan pelatihan (*training*) atau pengarahan untuk karyawan dalam hal melayani dan mengatasi keluhan pelanggan sehingga dapat meminimalisir segala kekurangan atau keluhan pelanggan. (3) Memberikan penghargaan kepada karyawan yang sudah bekerja dengan baik seperti memberi bonus gaji, memberi suatu barang, atau dengan memberikan tiket untuk berlibur. Sehingga karyawan lain lebih termotivasi untuk bekerja lebih giat lagi. Selain itu, memberikan hukuman atau peringatan dengan cara memberikan teguran, surat peringatan, atau jika kesalahannya berulang dengan mengurangi upah pokok kepada karyawan yang tidak melakukan pekerjaannya dengan baik. (4) Mengadakan evaluasi mengenai segala pekerjaan yang dilakukan di *café* Ngopi Doeloe Teuku Umar pada akhir pekerjaan, karena hal tersebut dapat membantu dalam meminimalisir

segala kekurangan atau kesalahan pada karyawan agar tidak terjadi dikemudian hari.

3. Penelitian ini masih belum dapat dikatakan sempurna, karena masih banyak kekurangan yang terdapat pada penelitian ini. Sehingga perlu dilakukan penelitian lebih lanjut lagi mengenai faktor-faktor yang lebih mempengaruhi loyalitas pelanggan diluar dari kualitas produk dan kualitas pelayanan. Setidaknya hasil dari penelitian yang dilakukan penulis dapat menjawab hipotesis mengenai masalah yang telah dirumuskan sebelumnya. Selain itu, hasil penelitian ini memberikan masukan-masukan mengenai apa saja yang dapat meningkatkan kualitas produk dan kualitas pelayanan untuk menunjang tercapainya tujuan atau keberhasilan bagi perusahaan.