

## BAB VI

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis, pembahasan dan survei lapangan secara langsung mengenai *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Emphaty* terhadap loyalitas pelanggan dalam membeli produk di De'Oak Café, Resto and Bakery Surabaya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Emphaty* secara simultan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan di De'Oak Café, Resto and Bakery Surabaya. Dari kelima variabel *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Emphaty* secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan di De'Oak Café, Resto and Bakery Surabaya.
2. Dari hasil Koefisien Determinasi didapatkan hasil ( $R^2$ ) sebesar 0,361 yang berarti menunjukkan bahwa kontribusi pengaruh *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Emphaty* terhadap Loyalitas Pelanggan sebesar 36,1% sedangkan sisanya 63,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti seperti promosi, penjualan, publisitas dan periklanan.

3. Berdasarkan hasil analisis perhitungan regresi linier berganda diketahui nilai *beta Standardized Coefficients* yang terbesar terdapat pada variabel *Tangible* sebesar 0,311. Jadi variabel *Tangible* mempunyai pengaruh yang paling dominan terhadap kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di De'Oak Café, Resto and Bakery Surabaya.
4. Berdasarkan uji F diketahui  $F_{hitung}$  sebesar 10,633 > dari  $F_{tabel}$ , dimana  $F_{tabel}$  sebesar 2,46, selain itu nilai signifikan  $0,000 < 0,05$  maka hipotesis H2 diterima, bahwa variabel kualitas pelayanan (X) secara simultan atau bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel loyalitas pelanggan (Y).
5. Berdasarkan uji t disimpulkan bahwa secara parsial variable kualitas pelayanan (X) yang diukur melalui *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

## 6.2 Saran

Dari kesimpulan diatas, akan ada beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi De'Oak Café, Resto and Bakery Surabaya atau pihak lain yang berkepentingan. Adapun saran yang diberikan, antara lain:

1. Perlu adanya peningkatan dari segi kualitas pelayanannya (*Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance* dan *Emphaty*), misalnya dengan lebih memperhatikan kualitas pelayanannya, sehingga pelanggan akan merasa puas ketika membeli produk di De'Oak Café, Resto and Bakery Surabaya.
2. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *Tangible* mempunyai pengaruh yang paling dominan, maka hendaknya pihak dari De'oak Café, Resto and Bakery Surabaya lebih memperhatikan tiap-tiap indikator dari variabel lainnya sehingga dapat lebih meningkatkan kepuasan pada diri konsumen.
3. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambahkan dan mengembangkan variabel yang memiliki pengaruh terhadap loyalitas pelanggan.