

BAB V SIMPULAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dianalisis maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Secara simultan (bersama-sama) variabel produk, harga, promosi, tempat, proses, orang dan bukti fisik berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan Tjangkir Kopi.
2. Terdapat dua variabel yang tidak signifikan secara parsial terhadap loyalitas pelanggan yaitu variabel promosi dan proses. Variabel produk, harga, tempat, orang dan bukti fisik berpengaruh signifikan secara parsial terhadap loyalitas pelanggan.

5.2 Saran

Tjangkir Kopi diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan, keterjangkauan harga, kualitas produk serta menambah fasilitas pendukung berupa wifi agar pelanggan yang ingin mengerjakan tugas dapat dengan mudah mengakses internet yang disediakan, serta tidak perlu melakukan peningkatan promosi dikarenakan tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan sehingga menghemat biaya operasional Tjangkir Kopi.