

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan agar memahami bagaimana harga, kualitas pelayanan, dan lokasi memengaruhi loyalitas pelanggan di Bento Kopi cabang Godean. Metode yang digunakan dalam penelitian yang kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang berbentuk *google form* dengan jumlah 100 responden. Data diolah menggunakan software SmartPLS versi 4.0 dengan beberapa analisis yaitu uji validitas, uji reliabilitas, dan pengujian pengaruh langsung dengan SEM.

Sebagai kesimpulan terhadap rumusan masalah serta tujuan penelitian, dapat dilihat sebagai berikut:

1. Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Bento Kopi cabang Godean. Hal ini dapat diartikan bahwa semakin terjangkau harga yang ditawarkan Bento Kopi cabang Godean maka semakin tinggi tingkat loyalitas pelanggan.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Bento Kopi cabang Godean. Hal ini dapat diartikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka akan semakin tinggi loyalitas pelanggan.
3. Lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Bento Kopi cabang Godean. Hal ini dapat diambil kesimpulan bahwa

semakin strategis lokasinya maka dapat semakin tinggi tingkat loyalitas dari pelanggan.

## **B. Saran**

Berdasarkan dari hasil pembahasan pada penelitian, masih terdapat kekurangan sehingga perlu adanya perbaikan untuk penelitian selanjutnya.

Adapun saran yang penulis sampaikan sebagai berikut:

### **1. Bagi Perusahaan**

- a. Berdasarkan dari hasil penelitian bahwa harga di Bento Kopi cabang Godean sudah terjangkau, tetapi pihak Bento Kopi juga perlu meningkatkan kualitas produk yang ditawarkan kepada pelanggan.
- b. Bento Kopi cabang Godean harus meningkatkan kinerja karyawan yang berkaitan dengan pelayanan agar lebih tanggap untuk memberikan pelayanan yang cepat pada pelanggan, meningkatkan fasilitas yang berada di Bento Kopi cabang Godean, lebih meningkatkan kepercayaan terhadap pelanggan, dan memberikan pelatihan kepada karyawan untuk lebih dapat bersikap sopan terhadap pelanggan.
- c. Bento Kopi cabang Godean memiliki lokasi yang yang mudah dijangkau oleh para pelanggannya dan strategis, namun dari segi lahan parkir perlu untuk meningkatkan fasilitas yang memadai sehingga pelanggan merasa nyaman, dan aman saat berkunjung.

## 2. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Menambah variabel-variabel yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan seperti kepuasan pelanggan, kualitas produk, dan citra merek.
- b. Menambah objek penelitian Bento Kopi seluruh cabang yang berada di Yogyakarta agar penelitian bisa mendapatkan hasil yang lebih baik.

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YAN  
PERPUSTAKAAN  
YOGYAKARTA