

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengerjaan kajian data dan penelitian yang telah dilakukan maka dapat beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. *Service Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Satisfaction*. Maka dari itu akibatnya penelitian ini cocok pada hipotesis 1 yang membuktikan *Service Quality* berpengaruh signifikan terhadap *Customer Satisfaction*. Oleh begitu hipotesis 1 diterima. peristiwa ini bermakna maka bertambah baik *Service Quality* pada Kopiria maka tentu berpengaruh pada *Customer Satisfaction*.
2. *Service Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Revisit Intention*. Maka dari itu akibatnya penelitian ini cocok pada hipotesis 2 yang membuktikan *Service Quality* berpengaruh signifikan terhadap *Revisit Intention*. Oleh begitu hipotesis 2 diterima. peristiwa ini bermakna maka bertambah baik *Service Quality* pada Kopiria maka berpengaruh juga pada *Revisit Intention*.
3. *Customer Satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Revisit Intention*. Maka dari itu akibatnya penelitian ini cocok dengan hipotesis ketiga yang membuktikan *Customer Satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *Revisit Intention*. Oleh begitu hipotesis 3 diterima. Hal ini berarti bertambah baik *Customer Satisfaction* kepada Kopiria maka akan berpengaruh kepada *Revisit Intention*.

B. Saran

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan, peneliti dapat membagikan saran yang bermanfaat bagi mereka yang terkait, diantaranya:

1. Bagi Akademis

- a. Hasil penelitian ini dapat dipakai sebagai referensi penelitian selanjutnya untuk mengkolaborasikan penelitian yang lebih lanjut.
- b. Penelitian yang dilakukan selanjutnya dapat menggunakan objek dan tempat yang berbeda sehingga dapat membandingkan beberapa objek penelitian.
- c. Penelitian ini terbatas pada 3 variabel, kepada peneliti selanjutnya diinginkan dapat mengelaborasi penelitian dengan variabel yang banyak atau berbeda dengan penelitian ini untuk menguji konsistensi penelitian.

2. Bagi Perusahaan

- a. Agar lebih dapat meningkatkan *service quality* (kualitas pelayanan), terutama dalam bidang *tangible* (nyata) supaya pelanggan merasa puas dan memungkinkan untuk melakukan *revisit intention*. Seperti halnya, karyawan kopiria memakai busana yang pantas sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan. Sehingga pelanggan yang melihat akan merasa yakin dan percaya terhadap karyawan tersebut. Sehingga diyakinkan dapat meningkatkan intensitas kunjungan kembali (*revisit intention*).

- b. Lebih meningkatkan *satisfaction* (kepuasan) pelanggan serta antusias mereka dalam melakukan *revisit intention* perlu adanya peningkatan pada kualitas pelayanan (*service quality*) yang lebih baik dari yang telah diterapkan pada Kopia kafe sebelumnya. Misalnya, penerapan profesionalisme kinerja seperti pelayanan cepat dan sigap dalam melayani kebutuhan customer-nya, sikap welcome (keramahtamahan) yang selalu ditunjukkan setiap karyawannya.

