

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1. Kesimpulan**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayan, kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan produk Cosan Seturan. Dari hasil pembahasan penelitian maka dari itu peneliti dapat menyimpulkan hasil penelitiannya sebagai berikut:

- a) Variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan produk kopi Cosan Seturan.
- b) Variabel kualitas produk berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan produk kopi Cosan Seturan.
- c) Variabel kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan produk kopi Cosan Seturan.
- d) Variabel kualitas pelayanan berpengaruh tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan produk kopi Cosan Seturan.
- e) Variabel kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan produk Cosan Seturan.
- f) Variabel kepuasan pelanggan yang memediasi kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan produk kopi Cosan Seturan.

- g) Variabel kepuasan pelanggan yang memediasi kualitas pelayanan berpengaruh tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan produk kopi Cosan Seturan.

## **5.2. Implikasi Manajerial**

Hasil analisis dalam penelitian ini menjadi rekomendasi peneliti mengenai implikasi manajerial bagi Cosan Seturan, pelanggan Cosan Seturan, dan perusahaan yang memiliki produk yang sama. Berdasarkan hasil analisis penelitian ini pertama, bagi Cosan Seturan diharapkan mampu mempertahankan kualitas pelayanan Cosan Seturan dengan baik, bahkan meningkatkan kualitas pelayanan menjadi lebih baik sehingga pelanggan dapat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Kedua, bagi Cosan Seturan diharapkan mampu memperbaiki kualitas produk Cosan Seturan menjadi lebih baik terutama dalam memberikan produk yang lebih higienis sehingga pelanggan bisa merasa puas terhadap produk yang disajikan. Ketiga, bagi Cosan Seturan diharapkan mampu memperbaiki kualitas pelayanan terutama dalam melakukan pelayanan dengan cepat dan akurat sehingga dapat terciptanya pelanggan yang loyal. Keempat, bagi Cosan Seturan diharapkan mampu mempertahankan kualitas produk yang sudah baik di Cosan Seturan sehingga dapat terciptanya pelanggan yang loyal. Kelima, bagi Cosan Seturan diharapkan mampu mempertahankan kualitas pelayanan Cosan Seturan yang sudah baik, bahkan meningkatkan kualitas pelayanan menjadi lebih baik sehingga pelanggan dapat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan dan kemungkinan menciptakan pelanggan yang loyal. Lalu bagi perusahaan yang memiliki produk yang sama, diharapkan mampu mempertahankan kualitas produk Cosan Seturan menjadi lebih

baik terutama dalam membuat produk yang lebih menarik dan saat disajikan memiliki komposisi yang tepat mengingat bahwa mayoritas pengisian kuesioner didominasi oleh Gen Z yang cenderung melihat visual dari produk sehingga pelanggan bisa merasa puas terhadap produk yang disajikan dan apabila pelanggan merasa puas maka akan ada kemungkinan terciptanya pelanggan yang loyal. Lalu bagi pelanggan, diharapkan melalui penelitian ini dapat memberikan pandangan evaluatif terhadap kepuasan yang dirasakan sebelum memutuskan untuk menjadi pelanggan loyal.

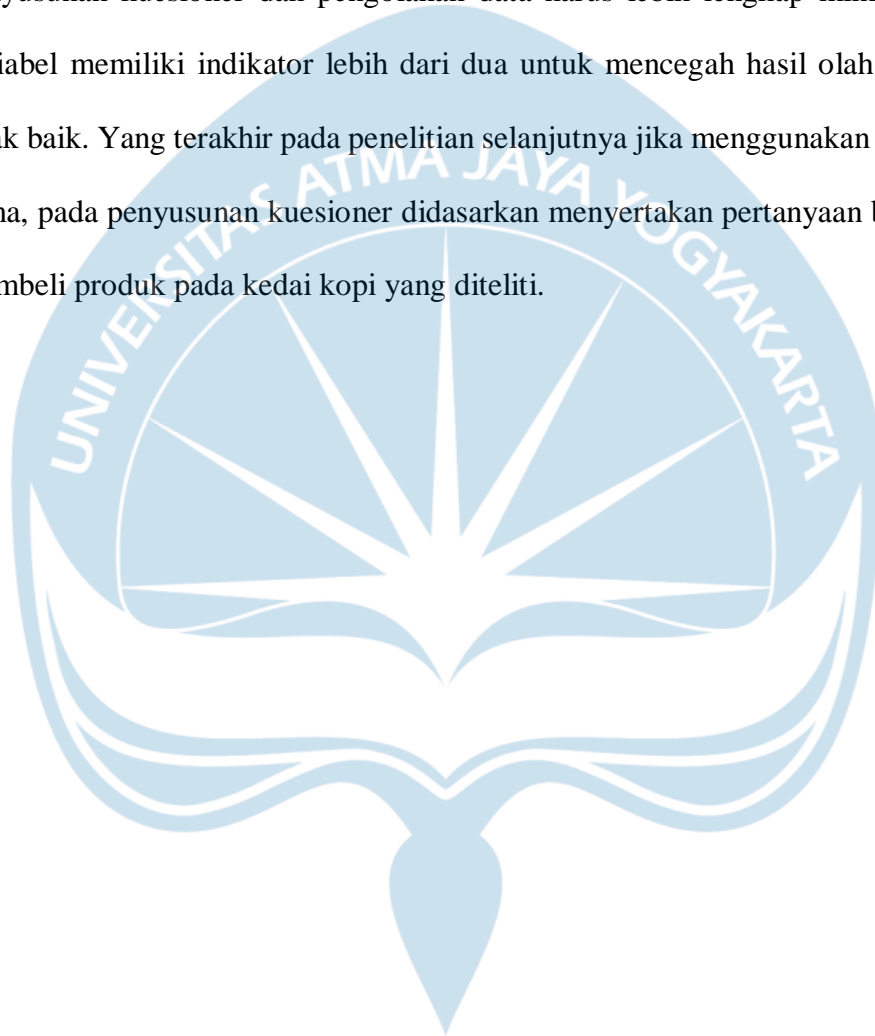
### **5.3. Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini masih memiliki beberapa keterbatasan. Keterbatasan dalam penelitian ini adalah yang pertama, penelitian ini hanya menganalisis variabel kualitas pelayanan dan kualitas produk sedangkan kedua variabel tersebut memiliki nilai *R Square Adjusted* yang kecil. Yang kedua, dalam penelitian ini terdapat satu variabel yang hanya memiliki dua indikator dan jika salah satu dari indikator tersebut tidak memenuhi kriteria perhitungan, maka akan mendapatkan hasil olah data yang buruk. Yang terakhir, dalam kuesioner yang dipakai pada penelitian memiliki kriteria yang kurang jelas. Pada bagian pertanyaan filter dalam kuesioner tidak menyertakan pertanyaan berapa kali melakukan pembelian terhadap produk kopi Cosan Seturan.

### **5.4. Saran Penelitian Selanjutnya**

Berikut rekomendasi atau saran bagi penelitian selanjutnya, berdasarkan temuan penelitian ini. Pada penelitian selanjutnya diharapkan adanya penggunaan

variabel baru dan lebih banyak diluar dari variabel di dalam penelitian ini yang berkaitan dengan pengaruh terhadap variabel loyalitas pelanggan. Yang kedua, pada penelitian selanjutnya diharapkan adanya indikator yang lebih banyak dalam penyusunan kuesioner dan pengolahan data harus lebih lengkap minimal setiap variabel memiliki indikator lebih dari dua untuk mencegah hasil olah data yang tidak baik. Yang terakhir pada penelitian selanjutnya jika menggunakan topik yang sama, pada penyusunan kuesioner didasarkan menyertakan pertanyaan berapa kali membeli produk pada kedai kopi yang diteliti.



## DAFTAR PUSTAKA

- Akmal, E., Panjaitan, H. P., & Ginting, Y. M. (2023). Service Quality, Product Quality, Price, Promotion, and Location on Customer Satisfaction and Loyalty in CV. Restu. *Journal of Applied Business and Technology*, 4(1), 39-54.
- Altejar, L., & Dizon, C. (2019). Study of the Effects of Customer Service Quality and Product Quality on Customer Satisfaction and Customer Loyalty. *College of Business Administration-Major in Marketing Management*.
- Fitriani, N., & Khofifah, A. (2024). The Effect of Service and Product Quality on BJB Education Payment Satisfaction. *Greenation International Journal of Economics and Accounting (GIJEA)*, 2(1), 1-11.
- Griffin, J. (2002). *Customer loyalty: How to earn it, how to keep it*. John Wiley & Sons.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., Black, W. C., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate Data Analysis*. <https://doi.org/10.1002/9781119409137.ch4>
- Hanaysha, J. (2016). Testing the effects of food quality, price fairness, and physical environment on customer satisfaction in fast food restaurant industry. *Journal of Asian Business Strategy*, 6(2), 31-40.
- Hongdiyanto, C., & Liemena, K. (2021). The Mediation Effect of Customer Satisfaction in Relationship between Product Quality and Service Quality towards Customer Loyalty In Fuzee Sushi. *FIRM Journal of Management Studies*, 6(2), 172-182.
- Mahsyar, S., & Surapati, U. (2020). Effect of service quality and product quality on customer satisfaction and loyalty. *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAR)*, 4(01).
- Naini, N. F., Santoso, S., Andriani, T. S., Claudia, U. G., & Nurfadillah, N. (2022). The effect of product quality, service quality, customer satisfaction on customer loyalty. *Journal of consumer sciences*, 7(1), 34-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of marketing*, 49(4), 41-50.
- Redata, L., Kezia, R., Solaiman, K. H., & Santoso, S. (2021). Correlation analysis of community assistance on creative economy actors' innovation and meeting consumer needs: A case study on the empowered Tangerang community and Tangerang culinary creative economy actors. *Business Management Journal*, 16(1), 1-19.

- Rosyidi, A. H., Wibowo, I., & Razak, I. THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY AND SERVICE QUALITY ON CUSTOMER LOYALTY THROUGH CUSTOMER SATISFACTION BJB BANK CIKARANG BRANCH.
- Salsabillah, A. R., & Mustikasari, F. (2024). Product Quality, Service Quality, Price, and Location Influence Towards Coffee Shop Customer's Satisfaction. *Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ)*, 5(1), 1408-1423.
- Sandy, A. S., Razak, I., & Samosir, P. S. (2024). THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY AND SERVICE QUALITY ON LOYALTY THROUGH CUSTOMER SATISFACTION PT PRATIWI PUTRA SULUN.
- Sani, I., Karnawati, T. A., & Ruspitasari, W. D. (2024). The Impact of Service Quality on Customer Loyalty Through Customer Satisfaction of PT Multicom Persada International Jakarta. *Dinasti International Journal of Management Science*, 5(3), 475-485.
- Santos, F., Dewi, L. K. C., Soares, A. C. (2023). The Influence of Service Quality and Product Quality Towards Customer Loyalty Through Customer Satisfaction at PT Telkomcel Emera Branch.
- Taufik, A., Santoso, S., Fahmi, M. I., Restuanto, F., & Yamin, S. (2022). The role of service and product quality on customer loyalty. *Journal of Consumer Sciences*, 7(1), 68-82.
- Wang, Y., & Lo, H. P. (2002). Service quality, customer satisfaction and behavior intentions: Evidence from China's telecommunication industry. *info*, 4(6), 50-60.
- Yulisetiari, D., Farid, M., Nanda, E., Prasetyaningtiyas, S., & Irawan, B. (2024). THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY AND SERVICE QUALITY ON CUSTOMER LOYALTY THROUGH CONSUMER SATISFACTION OF KENTUCKY FRIED CHICKEN (KFC) IN JEMBER.
- Zhao, X., Lynch Jr, J. G., & Chen, Q. (2010). Reconsidering Baron and Kenny: Myths and truths about mediation analysis. *Journal of consumer research*, 37(2), 197-206.

## DAFTAR LAMPIRAN

### Lampiran 1. Draft Kuesioner

#### Pertanyaan Filter

Saya berdomisili di Yogyakarta.

- Ya
- Tidak

Saya pernah membeli produk kopi Cosan Seturan secara langsung di Cosan Seturan.

- Ya
- Tidak

#### Profil Responden

Jenis Kelamin

- Pria
- Wanita

Usia

- <17
- 17-21
- 22-26
- 27-31
- >31