

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya mengenai Peran Keputusan Pembelian Dan Kepuasan Pelanggan Dalam Memediasi Hubungan Antara Karakteristik Konsumen Dan Loyalitas Pelanggan Kopi Janji Jiwa Di Kota Depok, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Karakteristik konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Kopi Janji Jiwa.
2. Karakteristik konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Kopi Janji Jiwa.
3. Karakteristik konsumen tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian Kopi Janji Jiwa.
4. Keputusan pembelian berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Kopi Janji Jiwa.
5. Keputusan pembelian berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Kopi Janji Jiwa.
6. Kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Kopi Janji Jiwa.
7. Karakteristik konsumen tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Kopi Janji Jiwa melalui keputusan pembelian.
8. Karakteristik konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Kopi Janji Jiwa melalui kepuasan pelanggan.
9. Karakteristik konsumen tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Kopi Janji Jiwa melalui keputusan pembelian dan kepuasan pelanggan.
10. keputusan pembelian berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Kopi Janji Jiwa melalui kepuasan pelanggan.

B. Saran

Berdasarkan pembahasan, dan kesimpulan sebelumnya, maka saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Kopi Janji Jiwa di Depok

Untuk membentuk dan meningkatkan loyalitas pelanggan maka kedai kopi Janji Jiwa harus :

- a. Kopi Janji Jiwa harus membuat strategi marketing untuk menarik konsumen dengan memperhatikan intensitas konsumen dalam membeli kopi sehingga konsumen akan selalu membeli kopi janji jiwa tanpa memperhatikan merk kopi lain dan untuk meningkatkan loyalitas pelanggan dengan memperhatikan karakteristik konsumen khususnya yaitu konsumen yang memiliki *background* sarjana ataupun ibu rumah tangga.
- b. Kopi Janji Jiwa harus membuat evaluasi dan pelatihan *hospitality* kepada karyawan terkait sikap karyawan ke konsumen agar sigap dalam menangani komplain pembeli.
- c. Kopi Janji Jiwa harus membuat strategi yang Meningkatkan *Brand Engagement*. *Brand engagement* dapat ditingkatkan dengan cara memberikan diskon, informasi, tips-tips, hiburan, ilmu gratis, dan lainnya. Apa yang Kopi Janji Jiwa tawarkan tersebut hendaknya disampaikan dengan cara diskusi dua arah. Panjangnya interaksi dapat menumbuhkan ikatan emosional.
- d. Kopi Janji Jiwa harus membuat strategi yang Meningkatkan *Brand Value* dan memastikan Brand Tetap Konsisten. Kopi Janji Jiwa harus menjaga kualitas produk dan pelayanan sekaligus. Apa yang disukai oleh para konsumen adalah pengalaman dan memori indah yang telah mereka dapatkan di masa lalu. Saat mereka kembali membeli produk kalian, mereka memiliki harapan bahwa mereka akan dilayani sebaik sebelumnya atau bahkan lebih baik lagi.

2. Peneliti Selanjutnya

Untuk peneliti selanjutnya dapat menggunakan variabel yang berbeda dalam determinan keputusan pembelian, selain itu dapat juga menggunakan produk yang berbeda dalam penelitiannya.

