

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan pembahasan di atas, maka peneliti dapat menarik beberapa kesimpulan bahwa:

Dilihat dari hasil pengujian normalitas data maka dapat dinyatakan bahwa data untuk masing-masing variabel berdistribusi normal pada taraf $\alpha = 0,05$. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif terhadap Loyalitas Konsumen Di Cinema Cafe 7pm Kota Gorontalo. Hal ini didasarakan pada hasil pengujian hipotesis diperoleh koefisien regresi adalah linier dan dapat diterima. Serta kualitas pelayanan memberikan kontribusi terhadap loyalitas konsumen.

5.2 Saran

Berdasarkan pada pembahasan dan kesimpulan yang telah dipaparkan diatas, maka peneliti menyarankan hal-hal sebagai berikut:

1. Hendaknya Cinema cafe dapat meningkatkan kualitas pelayanannya karena dengan cara inilah interaksi dengan konsumen terjadi sehingga dapat meningkatkan loyalitas konsumen.
2. Untuk meningkatkan loyalitas konsumen hendaknya cinema cafe dapat memberikan variasi dalam melakukan proses pelayanan agar

konsumen dapat lebih betah untuk berlama-lama di cinema cafe sehingga memungkinkan terjadinya proses pembelian.

3. Bagi yang ingin meneliti judul yang sama, hendanya menggunakan variabel lain. Dan hasil pengujian hipotesis kualitas pelayanan memberikan kontribusi (sumbangan) terhadap loyalitas konsumen hanya sebesar 21%, dan sisanya 79% ditentukan oleh faktor lain seperti, fasilitas dan sarana prasarana.