

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. Simpulan**

Mengingat konsekuensi eksplorasi pada Pom Espresso Batam sehubungan dengan kualitas dukungan dan kualitas barang terhadap loyalitas konsumen, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas bantuan secara signifikan mempengaruhi loyalitas konsumen di Pom Espresso Batam, menyiratkan bahwa kualitas bantuan merupakan komponen yang mempengaruhi loyalitas konsumen di Pom Espresso Batam. Setiap perspektif tentang kualitas bantuan bergantung pada administrasi organisasi dan bahasa yang baik.
2. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas barang berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen pada Pom Espresso Batam, yang berarti bahwa kualitas barang merupakan komponen yang mempengaruhi loyalitas konsumen pada Pom Espresso Batam. Kualitas barang adalah sesuatu yang penting untuk diperhatikan, karena kualitas barang yang bagus akan mempengaruhi calon klien baru dalam membuat loyalitas konsumen
3. Konsekuensi dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas bantuan dan kualitas barang secara signifikan mempengaruhi loyalitas konsumen di Batam, menyiratkan bahwa kualitas bantuan dan kualitas barang merupakan faktor yang mempengaruhi loyalitas konsumen di Pom Espresso Batam.

## 5.2. Saran

Ide-ide yang dikemukakan pencipta dalam penelitian ini antara lain:

1. Berdasarkan hasil pemeriksaan bahwa kualitas bantuan memiliki nilai paling rendah dalam mempengaruhi loyalitas konsumen. Organisasi harus memikirkan bantuan terbaik, dan persiapan perwakilan dalam melayani klien karena audit sifat bantuan ini dapat mempengaruhi klien yang diharapkan pada loyalitas konsumen.
2. Sudah biasa Pom Espresso Batam membangun kuantitas tamu untuk selalu fokus pada pemenuhan klien yang berkunjung sehingga akan terjadi pembelian ulang atau pembelian ulang, dimana untuk membuat klien merasa terpenuhi dengan menawarkan jenis bantuan, mereka harus berhati-hati dan mempertimbangkan variabel yang memengaruhi pendapatan bagi klien, termasuk: ramah, berkomunikasi dalam bahasa yang baik, wilayah perhentian yang luas dan aman dan secara konsisten memberikan panduan kepada klien dan lebih jauh lagi untuk lebih banyak item berbeda yang dijual untuk mengembangkan rentang pasar bisnis yang berfokus pada sifat barang yang diiklankan.
3. Untuk ilmuwan tambahan, disarankan untuk memiliki opsi untuk menambahkan berbagai faktor yang dapat memengaruhi loyalitas konsumen, termasuk nilai, keteguhan, dan lain-lain. Hal ini penting untuk mengupayakan ketepatan hasil yang didapat nantinya yang bisa menjadi tambahan ideal dari eksplorasi ini.

4. Untuk pemeriksaan tambahan, diyakini bahwa hasil tinjauan ini terkait dengan pengujian yang telah diselesaikan oleh para ilmuwan dapat digunakan sebagai tolok ukur, korelasi, dan aturan untuk analisis tambahan.
5. Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk dapat menambah variabel-variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan antara lain harga, loyalitas dan lain-lain. Hal ini diperlukan untuk meningkatkan akurasi hasil yang diperoleh dimasa yang akan datang dapat lebih sempurna dari penelitian ini.
6. Untuk penelitian selanjutnya, diharapkan hasil pada penelitian ini yang berhubungan dengan uji-uji yang telah dilakukan peneliti dapat dijadikan tolok ukur, perbandingan dan panduan bagi peneliti selanjutnya.