

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Penelitian yang dijalankan memiliki hasil penelitian yang disimpulkan berdasarkan hasil di bawah ini yakni:

1. Citra merek berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Loyalitas pelanggan pada *Coffee Shop* Batam.
2. Kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Loyalitas pelanggan pada *Coffee Shop* Batam.
3. Citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan yang dimediasi oleh kepuasan pelanggan pada *Coffee Shop* Batam.

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan simpulan ialah tertera, disarankan bagi penelitian ini yakni:

1. Citra merek pada perusahaan akan sangat mempengaruhi pada loyalitas pelanggan, sehingga perusahaan perlu mempertahankan citra yang baik sehingga konsumen akan semakin loyal terhadap perusahaan.
2. Pada *Coffee Shop* Batam, memiliki kepuasan pelanggan yang cukup baik, tetapi perlu dilakukan peningkatan sehingga kepuasan yang ada pada konsumen akan lebih maksimal agar bisa meningkatkan loyalitas konsumen terhadap sebuah merek.

Dalam segi loyalitas pelanggan, konsumen pada *Coffee Shop* Batam memiliki kepuasan yang baik tetapi pada sisi lain beberapa konsumen yang masih merasa kurang sehingga perlu adanya peningkatan dalam segi citra merek dan kepuasan pelanggan