BAB V
KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan dari hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan dalam penelitian ini, maka kesimpulan yang dari hasil penelitian ini, adalah sebagai berikut:

1. Ekspektasi pelanggan (X) mempengaruhi kepuasan pelanggan (M) di *Eat Boss Café* Bandar Lampung.
2. Kepuasan pelanggan (M) mempengaruhi loyalitas pelanggan (Y) di *Eat Boss Café* Bandar Lampung.
3. Ekspektasi pelanggan tidak mempengaruhi loyalitas pelanggan (Y) secara langsung di *Eat Boss Café* Bandar Lampung.
4. Ekspektasi pelanggan (X) mempengaruhi loyalitas pelanggan (Y) melalui mediasi variabel kepuasan pelanggan (M) di *Eat Boss Café* Bandar Lampung.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan dari hasil pengujian hipotesis penelian ini, maka peneliti memberikan beberapa saran kepada pihak-pihak yang terkait, yaitu:

1. Pihak pengelola *Eat Boss Café* Bandar Lampung, ekspektasi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, di mana harapan pelanggan merupakan yang diinginkan atau diharapkan pelanggan di suatu tempat makan, oleh karena itu *Eat Boss Café* perlu memperhatikan harapan pelanggan tentang harga, kelengkapan produk, keunikan, kenyamanan, kualitas pelayanan, informasi mengenai produk, tempat suasana yang nyaman untuk makan.

2. Dalam mempertahankan loyalitas pelanggan, *Eat Boss Café* dapat lebih memberikan kepuasan pelanggan dengan meningkatkan kualitas makanan, kualitas pelayanan dan kualitas suasana, sehingga dengan peningkatan-peningkatan tersebut dapat membuat konsumen merasakan kepuasan yang maksimal dan pelanggan akan loyal terhadap Eat Boss Café.

3. Bagi peneliti selanjutnya, hendaknya agar dapat melakukan penelitian dengan menggunakan variabel-variabel independen lain. Hal ini untuk dapat menemukan sesuatu yang baru yang dapat membuat pelanggan semakin loyal. Selain itu, dalam pengambilan sampel juga perlu diperluas dan dikembangkan agar memperoleh hasil penelitian yang lebih akurat.