

BAB V

KONKLUSI, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI

5.1 Simpulan

Model ini dikembangkan dalam rangka penelitian customer loyalty pada pelanggan Kopi Janji Jiwa di Manyar Surabaya. Pada model penelitian ini dibentuk oleh hubungan pengaruh customer satisfaction, dimana variabel customer satisfaction dipengaruhi oleh service quality, cleanness, aesthetics, social enjoyment dan cost. Berdasarkan perumusan masalah pada penelitian yaitu, apa saja faktor-faktor yang memiliki pengaruh signifikan terhadap customer loyalty melalui customer satisfaction Kopi Janji Jiwa di Manyar Surabaya? Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjawab pertanyaan penelitian yaitu, apakah service quality, cleanness, aesthetics, social enjoyment, cost, dan customer satisfaction berpengaruh signifikan terhadap customer loyalty pada Kopi Janji Jiwa di Manyar Surabaya?

Berdasarkan dari pengolahan data yang telah dilakukan, telah diperoleh hasil enam hipotesis yang diterima. Terdapat hubungan yang signifikan antara cleanness terhadap customer satisfaction, aesthetics terhadap customer satisfaction, cost , service quality, social enjoyment terhadap customer satisfaction, dan customer satisfaction terhadap customer loyalty.

5.2 Simpulan Atas Hipotesis

1. Pengaruh Service Quality terhadap Customer Satisfaction

H1: Service Quality berpengaruh signifikan terhadap customer satisfaction

Pada variabel service quality mempengaruhi customer satisfaction disebabkan oleh indikator-indikator mendapat perhatian menyenangkan dari karyawan, karyawan dengan cepat mendatangi meja saya, karyawan berperilaku baik dalam melayani pelanggan, karyawan memberikan informasi sehubungan dengan menu yang ditawarkan, dan tidak perlu menunggu waktu yang lama untuk menikmati menu yang dipesan.

Berdasarkan apa yang sudah dibahas pada penelitian ini, maka hasil yang diperoleh bahwa service quality berpengaruh signifikan terhadap customer satisfaction. Jadi, hal ini menunjukkan hipotesis pertama diterima. Hal ini mendukung penelitian dari Rahman (2019) service quality adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

2. Pengaruh Cleanness terhadap Customer Satisfaction2.

H2: Cleanness berpengaruh signifikan terhadap customer satisfaction

Pada variabel cleanness mempengaruhi customer satisfaction disebabkan oleh indikator-indikator persiapan minuman selalu bersih, tempat makan selalu terjaga kebersihannya, toilet selalu terlihat bersih. Berdasarkan apa yang sudah dibahas pada penelitian ini, maka hasil yang diperoleh bahwa cleanness berpengaruh signifikan terhadap customer satisfaction. Jadi, hal ini menunjukkan hipotesis pertama di terima. Hal ini mendukung penelitian dari Wakefield dan Blodgett (1996) cleanness adalah kualitas dari layanan yang dapat dirasakan dari penyedia layanan dimana kualitas layanan tersebut dapat berupa lingkungan yang bersih.

3. Pengaruh *Aesthetics* terhadap *Customer Satisfaction*

H3: *Aesthetics* berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction*

Pada variabel *aesthetics* mempengaruhi *customer satisfaction* disebabkan oleh indikator-indikator penataan tempat makan memiliki visual yang menarik, desain bagian dalam didominasi warna kayu terlihat menarik, pencahayaan cukup, dan desain dari bagian luar didominasi tema bahari terlihat menarik.

Berdasarkan apa yang sudah dibahas pada penelitian ini, maka hasil yang diperoleh bahwa *aesthetics* berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction*. Jadi, hal ini menunjukkan hipotesis keempat di terima. Hal ini mendukung penelitian Kusmiati (2004) *aesthetics* adalah suatu kondisi yang berkaitan dengan sensasi keindahan yang dirasakan seseorang, tetapi rasa keindahan tersebut baru akan dirasakan apabila terjalin perpaduan yang harmonis dari elemen-elemen keindahan yang terkandung pada suatu objek.

4. Pengaruh *Cost* terhadap *Customer Satisfaction*

H4: *Cost* berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction*

Pada variabel *cost* mempengaruhi *customer satisfaction* disebabkan oleh indikator-indikator biaya yang dikeluarkan untuk makan sudah sesuai, harga dari minuman terjangkau, dan harga minuman sesuai untuk kualitas minuman yang diberikan.

Berdasarkan apa yang sudah dibahas pada penelitian ini, maka hasil yang diperoleh bahwa *cost* berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction*. Jadi, hal ini menunjukkan hipotesis keempat di terima. Hal ini mendukung penelitian dari

Tjiptono (2016) cost adalah bagian dari bauran pemasaran dimana menunjukkan biaya yang dikeluarkan oleh perusahaan yang tercermin dari harga yang ditetapkan untuk suatu produk tertentu yang pada akhirnya akan menghasilkan pendapatan bagi perusahaan.

5. Pengaruh *Social Enjoyment* terhadap *Customer Satisfaction*

H5: Social Enjoyment berpengaruh signifikan terhadap customer satisfaction

Pada variabel social enjoyment mempengaruhi customer satisfaction disebabkan oleh indikator-indikator tempat yang menyenangkan untuk berkumpul dengan teman saya, bersemangat untuk menikmati suasana, dan senang menghabiskan waktu bersama keluarga.

Berdasarkan apa yang sudah dibahas pada penelitian ini, maka hasil yang diperoleh bahwa social enjoyment memiliki pengaruh positif signifikan terhadap customer satisfaction. Jadi, hal ini menunjukkan bahwa hipotesis kelima diterima. Hipotesis yang signifikan ini didukung dengan penelitian dari Simpson dan Weiner (1989) mendefinisikan social enjoyment sebagai kondisi kesadaran atau sensasi yang disebabkan oleh kenikmatan atauantisipasi dari apa yang dirasakan atau dipandang sebagai baik atau diinginkan; kenikmatan, kesenangan, kepuasan.

6. Pengaruh *Customer Satisfaction* terhadap *Customer Loyalty*

H6: Customer Satisfaction berpengaruh signifikan terhadap customer loyalty

Pada variabel customer satisfaction mempengaruhi customer loyalty disebabkan oleh indikator-indikator saya akan berkunjung kembali, akan menyarankan teman-teman, akan mengatakan hal positif kepada kerabat, dan merekomendasikan kepada orang-orang yang meminta rekomendasi. Berdasarkan

apa yang sudah dibahas pada penelitian ini, maka hasil yang diperoleh bahwa customer satisfaction berpengaruh signifikan terhadap customer loyalty. Jadi, hal ini menunjukkan hipotesis keenam di terima. Hal ini mendukung penelitian dari Tjiptono (2015) customer satisfaction adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapan-harapannya.

5.3 Simpulan Atas Masalah Penelitian

Penulisan ini disusun sebagai usaha dalam melakukan pengujian terhadap pengaruh dari service quality, cleanness, aesthetics, social enjoyment dan cost terhadap customer loyalty melalui customer satisfaction pada pelanggan Kopi Janji Jiwa di Manyar Surabaya. Berdasarkan pada BAB I, telah dijabarkan pada masalah penelitian ini, yakni masih banyaknya faktor-faktor yang mempengaruhi customer loyalty yang dapat dieksplorasi serta dijelaskan juga apa yang mendasari customer loyalty.

Melalui penelitian yang sudah dilakukan terhadap 155 responden berjenis kelamin perempuan dan laki-laki yang berusia 18-60 tahun dan berdasarkan telaah pustaka yang dilakukan, maka didapatkan dukungan yang signifikan bahwa customer satisfaction berpengaruh signifikan terhadap customer loyalty dengan koefisien regresi sebesar 0.501, sedangkan service quality memiliki pengaruh signifikan terhadap customer satisfaction dengan koefisien regresi 0.514, cleanness memiliki pengaruh signifikan terhadap customer satisfaction dengan koefisien regresi sebesar 0.396, untuk cost memiliki pengaruh signifikan terhadap customer satisfaction dengan koefisien regresi sebesar 0.159, aesthetics memiliki pengaruh

signifikan terhadap customer satisfaction dengan koefisien regresi sebesar 0.407, dan social enjoyment memiliki pengaruh signifikan terhadap customer satisfaction dengan koefisien regresi sebesar 0.267.

Didalam penelitian ini juga membahas customer loyalty dipengaruhi adanya customer satisfaction atas perusahaan. Customer satisfaction timbul karena adanya service quality, cleanness, aesthetics, social enjoyment dan cost. Hal-hal inilah yang perlu dijaga oleh Kopi Janji Jiwa di Manyar Surabaya untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan, kenyamanan bersosial, kebersihan, keindahan, dan biaya. Hal ini juga didukung oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kopi Janji Jiwa di Manyar Surabaya yang memberikan kepuasan kepada pelanggan. Dengan demikian hubungan variabel-variabel tersebut merupakan jawaban atas masalah pada penelitian ini, bagaimana pengaruh dari faktor-faktor service quality, cleanness, aesthetics, cost, social enjoyment dan customer satisfaction dalam meningkatkan customer loyalty pelanggan Kopi Janji Jiwa di Manyar Surabaya.

5.4 Implikasi

5.4.1 Implikasi Teoritis

Tabel 5.1 Implikasi Teoritis

Penelitian Terdahulu	Penelitian Sekarang	Implikasi Teoritis
Dalam penelitian Rahman (2019) <i>service quality</i> memberikan pengaruh signifikan terhadap <i>customer satisfaction</i>	Service Quality Kopi Janji Jiwa di Manyar Surabaya berpengaruh signifikan terhadap <i>customer satisfaction</i>	Mendukung dan memperkuat pendapat penelitian Rahman (2019) <i>service quality</i> berpengaruh signifikan terhadap <i>customer satisfaction</i>
Dalam penelitian Wakefield dan Blodgett (1996) <i>cleanness</i> memberikan pengaruh signifikan terhadap <i>customer satisfaction</i>	<i>Cleanness</i> Kopi Janji Jiwa di Manyar Surabaya berpengaruh signifikan terhadap <i>customer satisfaction</i>	Mendukung dan memperkuat pendapat penelitian Wakefield dan Blodgett (1996) <i>cleanness</i> berpengaruh signifikan terhadap <i>customer satisfaction</i>
Dalam penelitian Kusmiati (2004) <i>aesthetics</i> berpengaruh signifikan terhadap <i>customer satisfaction</i>	<i>Aesthetics</i> Kopi Janji Jiwa di Manyar Surabaya berpengaruh signifikan terhadap <i>customer satisfaction</i>	Mendukung dan memperkuat pendapat penelitian Kusmiati (2004) <i>aesthetics</i> berpengaruh signifikan terhadap <i>customer satisfaction</i>

Dalam penelitian Tjiptono (2016) <i>Cost</i> berpengaruh signifikan terhadap <i>customer satisfaction</i>	<i>Cost</i> Kopi Janji Jiwa di Manyar Surabaya berpengaruh signifikan terhadap <i>customer satisfaction</i>	Mendukung dan memperkuat pendapat penelitian Tjiptono (2016) <i>cost</i> berpengaruh signifikan terhadap <i>customer satisfaction</i>
Dalam penelitian Simpson dan Weiner (1989) <i>social enjoyment</i> berpengaruh signifikan terhadap <i>customer satisfaction</i>	<i>Social enjoyment</i> Kopi Janji Jiwa di Manyar Surabaya berpengaruh signifikan terhadap <i>customer satisfaction</i>	Mendukung dan memperkuat pendapat penelitian Simpson dan Weiner (1989), yang menyatakan <i>social enjoyment</i> berpengaruh signifikan terhadap <i>customer satisfaction</i>
Dalam penelitian Tjiptono (2015) <i>customer satisfaction</i> berpengaruh signifikan terhadap <i>customer loyalty</i>	<i>Customer Satisfaction</i> Kopi Janji Jiwa di Manyar Surabaya berpengaruh signifikan terhadap <i>customer loyalty</i>	Mendukung dan memperkuat pendapat penelitian Tjiptono (2015) <i>customer satisfaction</i> berpengaruh signifikan terhadap <i>customer loyalty</i>

Literatur-literatur yang menjelaskan teori pada *service quality*, *cleanness*, *aesthetics*, *social enjoyment* dan *cost* telah diperkuat keberadaannya oleh konsep-konsep teoritis dan dukungan empiris mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi *customer satisfaction* dan hubungan dengan *customer loyalty*.

5.4.2 Implikasi Manajerial

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap *service quality*, *cleanness*, *aesthetics*, *social enjoyment* dan *cost* perlu diperhatikan bahwa dalam hal menarik minat pelanggan agar pelanggan memiliki *customer loyalty* terhadap Kopi Janji Jiwa di Manyar Surabaya. Maka implikasi manajerial akan lebih di fokuskan pada variabel-variabel tersebut.

Penemuan dari hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa secara umumnya yang memiliki pengaruh terbesar pertama bagi pelanggan untuk memiliki *customer loyalty* terhadap Kopi Janji Jiwa di Manyar Surabaya adalah *customer satisfaction*. Hal ini terlihat dari bobot regresi hubungan kausal untuk *customer satisfaction* terhadap *customer loyalty*. Dengan demikian hal ini mendukung bukti teoritik yang menyatakan bahwa *customer satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *customer*

loyalty (Tjiptono, 2015). Implikasi manajerial dari temuan ini dapat dilakukan dengan teori yang telah dikembangkan sebagai berikut:

Pertama, service quality bukanlah merupakan salah satu variabel yang penting dalam mempengaruhi tingkat customer satisfaction. hipotesis ini diterima karena berpengaruh positif signifikan. Variabel ini dapat ditingkatkan melalui beberapa hal antara lain adalah mempertahankan perhatian kepada pengunjung yang datang dan untuk kedepannya dapat ditingkatkan dengan menyediakan hand sanitizer di area pintu masuk dan memastikan pelanggan tidak memiliki riwayat alergi dari bahan yang disediakan di menu sebelum melakukan pemesanan; seperti menempatkan 1 karyawan untuk 2 meja pelanggan yang akan melakukan pemesanan dikembangkan lagi dengan membagi job desk karyawan menjadi tiga bagian,

Bagian pertama untuk menerima pesanan, bagian kedua untuk mengantar pesanan, dan bagian ketiga untuk melayani pelanggan yang membutuhkan bantuan.; meningkatkan lagi dengan menyempatkan SANITIZER ke meja dan kursi setelah membersihkan meja yang telah selesai digunakan pelanggan dan dengan menggunakan sarung tangan steril untuk menjaga kebersihan minuman yang akan disajikan; dapat ditingkatkan untuk seluruh karyawan memiliki pengetahuan tentang apa saja bahan menu minuman yang digunakan, serta memberikan pelatihan untuk mengetahui komponen-komponen yang akan digunakan dalam mengolah minuman tersebut dan memberikan edukasi bahasa inggris jika suatu saat Kopi Janji Jiwa di Manyar Surabaya kedatangan turis dari luar negeri; menambah jumlah pegawai koki yang ada di Kopi Janji Jiwa di Manyar

Surabaya dari 2 pegawai koki menjadi 4 pegawai koki di Kopi Janji Jiwa di Manyar Surabaya.

Kedua, *cleanness* merupakan salah satu variabel yang penting dalam mempengaruhi tingkat customer satisfaction. adapun beberapa hal cara yang dapat meningkatkan indikator-indikator antara lain adalah meningkatkan kebersihan area persiapan dengan cara melakukan pembersihan 2 minggu sekali secara menyeluruh pada area persiapan. Contohnya melakukan pembersihan pada bagian bawah meja, pemanggang, kulkas penyimpanan, dan sela-sela yang sulit dibersihkan.; meningkatkan kebersihan tempat makan dengan cara, menggunakan vacuum cleaner untuk membersihkan debu di lantai dan melakukan penyemprotan desinfektan pada seluruh area cafe setiap hari setelah jam operasional selesai.; meningkatkan kebersihan toilet pada cafe dengan melakukan pengecekan dan pembersihan setiap 2 jam sekali, menambahkan tempat sampah kecil di area luar kamar mandi, menambahkan pengharum kamar mandi, dan melakukan penataan peralatan di dalam kamar mandi seperti tisu, toilet brush, dan hand bidet.

Ketiga, *aesthetics* merupakan salah satu variabel yang penting dalam mempengaruhi tingkat customer satisfaction. adapun beberapa hal cara yang dapat meningkatkan indikator-indikator antara lain adalah mendekorasi bagian dalam cafe dengan ornament dan hiasan sesuai dengan perayaan nasional atau perayaan religi dalam bulan tertentu. contohnya mendekorasi bagian dalam dengan ornament merah putih pada bulan agustus atau ornament natal saat memasuki bulan desember; menggunakan kayu dengan warna yang sama pada setiap perabotan kayu untuk meningkatkan kesan serasi dan menambahkan ukiran pada beberapa dinding

kayu yang terlihat mencolok sehingga dapat menarik perhatian pengunjung. Contohnya mengukir dinding kayu pada area kasir dengan ukiran bertema laut; meningkatkan pencahayaan di area cafe dengan cara menambahkan beberapa lentera kecil pada area yang masih terlihat gelap contohnya di area sudut ruangan yang tidak terkena cahaya dari lampu utama; menambahkan lampu LED pada area luar cafe. Selain dapat membuat desain bagian luar terlihat mencolok pada malam hari, juga dapat membantu pelanggan menerangi jalan menuju tempat parkir.

Keempat, social enjoyment bukanlah merupakan salah satu variabel yang penting dalam mempengaruhi tingkat customer satisfaction. Hipotesis ini diterima dengan pengaruh positif signifikan. Variabel ini dapat ditingkatkan melalui beberapa hal, antara lain adalah meningkatkannya dengan cara menyediakan fasilitas free wifi untuk setiap pelanggan yang melakukan dine in, sehingga pelanggan dapat menikmati waktu dengan mengakses internet selama berada di area cafe.; meningkatkannya dengan cara menyiapkan beberapa photobooth yang sesuai dengan tren yang berjalan dengan dihiasi ornamen ala Kopi Janji Jiwa di Manyar Surabaya . Contohnya saat mendekati Lebaran, pihak Kopi Janji Jiwa di Manyar Surabaya menyiapkan photobooth bertemakan Lebaran dengan gambar atau ornamen Kopi Janji Jiwa di Manyar Surabaya; meningkatkannya dengan cara menyiapkan beberapa meja yang di kelilingi pembatas agar dapat meningkatkan ruang privasi sehingga dapat mencegah gangguan ke meja lain dan dari meja lain untuk meningkatkan kenyamanan saat menghabiskan waktu bersama keluarga.

Kelima, cost merupakan salah satu variabel yang penting dalam mempengaruhi tingkat customer satisfaction. adapun beberapa hal cara yang dapat meningkatkan indikator-indikator antara lain adalah menggunakan perlengkapan makan yang lebih bagus lagi. Dalam arti menggunakan bahan yang tebal dan tidak tipis (sendok, garpu, pisau), sehingga harga masakan lebih sesuai yang telah di bayar oleh pelanggan; seperti menambahkan paket baru yang lebih terjangkau pada jam tertentu. contohnya membuat paket makan siang dari jam 11.00 - 13.00 dimana pelanggan dapat menikmati paket hidangan berisi nasi, lauk dan minuman ala cafe dengan harga yang lebih murah dari paket yang lain.; mempertahankan serta meningkatkan kualitas minuman yang disajikan dengan tetap menggunakan bahan minuman yang masih segar dan mencegah menggunakan bahan yang sudah tidak segar. Contohnya menggunakan bahan boba yang fresh.

Keenam, customer satisfaction merupakan salah satu variabel yang penting dalam mempengaruhi tingkat customer satisfaction. adapun beberapa hal cara yang dapat meningkatkan indikator-indikator antara lain adalah menambahkan menu minuman inovasi terbaru; dengan menyediakan gelas berisi air putih dan wipe towel yang di beri alkohol untuk meningkatkan kesan higienis sesaat setelah pelanggan duduk di tempat yang telah disediakan sebelum melakukan pemesanan.; dapat dilakukan dengan melakukan quick training setiap hari untuk para pekerja dengan tujuan untuk mempertahankan keramahan dan meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan agar pelanggan merasa senang dan nyaman saat berada di area resto.

Ketujuh, customer loyalty merupakan variabel penting juga pada penelitian ini. Adapun beberapa hal cara yang dapat meningkatkan indikator-indikator antara lain

adalah memberikan voucher potongan Rp100.000 untuk setiap kunjungan sebanyak 3 kali, dengan catatan pelanggan sudah berkunjung selama kurang lebih 30 kali dalam kurun waktu 3 bulan dengan pembelian di atas Rp250.000 untuk setiap kunjungannya; memberikan 1 paket gratis yang ada di Kopi Janji Jiwa di Manyar Surabaya , ketika pelanggan memperoleh voucher yang berisi 5 stempel. Voucher ini didapatkan dengan pembelian di atas Rp 100.000 sedangkan 1 stempel bisa diperoleh dengan sekali pembelian di Kopi Janji Jiwa di Manyar Surabaya . Batas penukaran voucher paket gratis adalah 3 bulan setelah mendapatkan 5 stempel; mempertahankan dan meningkatkan lagi customer loyalty dengan cara membuat kartu member. Kartu member ini berguna untuk mengumpulkan poin yang dapat ditukarkan dengan diskon 20% hingga 30% persen. Satu poin dapat diperoleh dengan pembelian kelipatan Rp10.000. Contohnya diskon sebesar 20% dapat ditukarkan dengan 200 poin dan diskon sebesar 30% dapat ditukarkan dengan 300 poin; memberikan 3 kartu rekomendasi pada setiap pelanggan yang memiliki kartu member. kartu ini digunakan untuk memperoleh hadiah berlevel yang terdiri dari level pertama voucher minuman gratis, level kedua voucher side dish gratis, dan ketiga voucher paket minuman gratis. Pelanggan dapat menggunakan kartu rekomendasi dengan tujuan mengundang teman atau kerabat untuk mendaftarkan diri menjadi member pelanggan setia cafe untuk mendapatkan hadiah voucher. dengan hitungan satu orang per level.

Tabel 5.2 Implikasi Manajerial

Penelitian Sekarang	Implikasi Manajerial
<p>Service Quality adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Tjiptono (2015)</p>	<p>Mempertahankan perhatian kepada pengunjung yang datang dan untuk kedepannya dapat ditingkatkan dengan menyediakan hand sanitizer di area pintu masuk dan memastikan pelanggan tidak memiliki riwayat alergi dari bahan yang disediakan di menu sebelum melakukan pemesanan.</p> <p>Seperti menempatkan 1 karyawan untuk 2 meja pelanggan yang akan melakukan pemesanan dikembangkan lagi dengan membagi job desk karyawan menjadi tiga bagian, bagian pertama untuk menerima pesanan, bagian kedua untuk mengantarkan pesanan, dan bagian ketiga untuk melayani pelanggan yang membutuhkan bantuan.</p> <p>Meningkatkan lagi dengan menyemprotkan sanitizer ke meja dan kursi setelah membersihkan meja yang telah selesai digunakan pelanggan dan dengan menggunakan sarung tangan steril untuk menjaga kebersihan hidangan yang akan disajikan.</p> <p>Dapat ditingkatkan untuk seluruh karyawan memiliki pengetahuan tentang apa saja bahan menu minuman yang digunakan, serta memberikan pelatihan untuk mengetahui komponen-komponen yang akan digunakan dalam mengolah minuman tersebut.</p> <p>Menambah jumlah pegawai koki yang ada di Kopi Janji Jiwa di Manyar Surabaya dari 2 pegawai koki menjadi 4 pegawai koki di Kopi Janji Jiwa di Manyar Surabaya .</p>
<p>Social Enjoyment adalah kondisi kesadaran atau sensasi yang disebabkan oleh kenikmatan atau antisipasi dari apa yang dirasakan atau dipandang sebagai baik atau di inginkan; kenikmatan, kesenangan, kepuasan. Simpson dan Weiner (1989)</p>	<p>Meningkatkannya dengan cara menyediakan fasilitas free wifi untuk setiap pelanggan yang melakukan dine in, sehingga pelanggan dapat menikmati waktu dengan mengakses internet selama berada di area cafe.</p> <p>Meningkatkannya dengan cara menyiapkan beberapa photo booth yang sesuai dengan tren yang berjalan dengan dihiasi ornamen ala Kopi Janji Jiwa di Manyar Surabaya . Contohnya saat mendekati Lebaran, pihak Kopi Janji Jiwa di Manyar Surabaya menyiapkan photo booth bertema Lebaran dengan gambar atau ornamen Kopi Janji Jiwa di Manyar Surabaya. 3.</p> <p>Meningkatkannya dengan cara menyiapkan beberapa meja yang di kelilingi pembatas agar dapat meningkatkan ruang privasi sehingga dapat mencegah gangguan ke meja lain dan dari meja lain untuk meningkatkan kenyamanan saat menghabiskan waktu bersama keluarga.</p>
<p>Cleanness adalah kualitas dari layanan yang dapat dirasakan dari penyedia layanan dimana kualitas layanan tersebut dapat berupa lingkungan yang bersih. Wakefield dan Blodgett (1996)</p>	<p>Meningkatkan kebersihan area persiapan dengan cara melakukan pembersihan pada bagian bawah meja, pemanggang, kulkas penyimpanan, dan sela-sela yang sulit dibersihkan.</p> <p>Meningkatkan kebersihan tempat makan dengan cara, menggunakan vacuum cleaner untuk membersihkan debu di lantai dan melakukan penyemprotan desinfektan pada seluruh area cafe setiap hari setelah jam operasional selesai.</p> <p>Meningkatkan kebersihan toilet pada cafe dengan melakukan pengecekan dan pembersihan setiap 2 jam sekali, menambahkan tempat sampah kecil di area luar kamar mandi, menambahkan pengharum kamar mandi, dan melakukan penataan peralatan di dalam kamar mandi seperti tisu, toilet brush, dan hand bidet.</p>

<p>Cost adalah bagian dari bauran pemasaran dimana menunjukkan biaya yang dikeluarkan oleh perusahaan yang tercermin dari harga yang ditetapkan untuk suatu produk tertentu yang pada akhirnya akan menghasilkan pendapatan bagi perusahaan. Tjiptono (2016)</p>	<p>Menggunakan perlengkapan makan yang lebih bagus lagi. Dalam arti menggunakan bahan yang tebal dan tidak tipis (sendok, garpu, pisau), sehingga harga masakan lebih sesuai yang telah di bayar oleh pelanggan. Seperti menambahkan paket baru yang lebih terjangkau pada jam tertentu. contohnya membuat paket makan siang dari jam 11.00 - 13.00 dimana pelanggan dapat menikmati paket hidangan berisi nasi, lauk dan minuman ala cafe dengan harga yang lebih murah dari paket yang lain. mempertahankan serta meningkatkan kualitas minuman yang disajikan dengan tetap menggunakan bahan minuman yang masih segar dan mencegah menggunakan bahan yang sudah tidak segar. Contohnya menggunakan bahan ikan yang ditangkap hari itu juga agar kualitas ikan masih terjaga.</p>
<p>Customer Satisfaction adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapan- harapannya. Tjiptono (2015)</p>	<p>Menambahkan menu hidangan baru minuman khas tradisional. Dengan menyediakan gelas berisi air putih dan wipe towel yang di beri alkohol untuk meningkatkan kesan higienis sesaat setelah pelanggan duduk di tempat yang telah disediakan sebelum melakukan pemesanan. Dapat dilakukan dengan melakukan quick training setiap hari untuk para pekerja dengan tujuan untuk mempertahankan keramahan dan meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan agar pelanggan merasa senang dan nyaman saat berada di area resto.</p>
<p>Customer Loyalty adalah hasil dari pengalaman emosi positif yang secara konsisten dirasakan oleh pelanggan. Haw dan Hamilton (2015)</p>	<p>memberikan voucher potongan Rp100.000 untuk setiap kunjungan sebanyak 3 kali, dengan catatan pelanggan sudah berkunjung selama kurang lebih 30 kali dalam kurun waktu 3 bulan dengan pembelian di atas Rp250.000 untuk setiap kunjungannya. Memberikan 1 paket gratis yang ada di Kopi Janji Jiwa di Manyar Surabaya , ketika pelanggan memperoleh voucher yang berisi 5 stempel. Voucher ini didapatkan dengan pembelian di atas Rp 100.000 sedangkan 1 stempel bisa diperoleh dengan sekali pembelian di Kopi Janji Jiwa di Manyar Surabaya. Batas penukaran voucher paket gratis adalah 3 bulan setelah mendapatkan 5 stempel. Mempertahankan dan meningkatkan lagi customer loyalty dengan cara membuat kartu member. Kartu member ini berguna untuk mengumpulkan poin yang dapat ditukarkan dengan diskon 20% hingga 30% persen. Satu poin dapat diperoleh dengan pembelian kelipatan Rp10.000. Contohnya diskon sebesar 20% dapat ditukarkan dengan 200 poin dan diskon sebesar 30% dapat ditukarkan dengan 300 poin. 4. Memberikan voucher minuman untuk paket yang tersedia</p>

5.5 Rekomendasi

1. Melihat hasil penelitian yang dimana masih memiliki banyak keterbatasan pada penelitian yang telah dilakukan penulis, rekomendasi, yang bisa disampaikan oleh penulis adalah sebagai berikut:
2. Melihat keterbatasan mengenai objek penelitian yang hanya mengambil responden yaitu pelanggan Kopi Janji Jiwa di Manyar Surabaya, diharapkan untuk penelitian berikutnya menggunakan model yang sama atau memodifikasi dapat diaplikasikan pada objek yang berbeda untuk mendapatkan hasil yang lebih general terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi customer loyalty.
3. Penelitian lanjutan diharapkan dapat melengkapi variabel-variabel yang telah ada pada penelitian ini sehingga dapat semakin disempurnakan pemahaman akan faktor-faktor yang mempengaruhi customer loyalty. Contohnya penelitian selanjutnya menambahkan variabel service pricing, promotion, food quality, discount, dan lain-lain.
4. Penelitian lanjutan dapat di kembangkan dengan menghubungkan faktor-faktor yang mempengaruhi customer loyalty berdasarkan tingkat penghasilan, usia, dan jenis kelamin. Pada penelitian mendatang bisa juga memperluas cakupan area responden yang akan diteliti, atau juga melakukan penelitiannya di daerah yang berbeda dengan penelitian yang telah dilakukan saat ini. Sehingga untuk penelitian lanjutan yang akan dilakukan dapat semakin memberikan gambaran yang luas terhadap customer loyalty.