



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN



Hak cipta milik IBIKKG Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

A. Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diperoleh sebagai hasil pengolahan data pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Starbucks Coffee yaitu diuraikan sebagai berikut:

1. Kualitas Layanan berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pelanggan pada Starbucks Coffee.
2. Kualitas Layanan tidak terbukti berpengaruh secara langsung maupun tidak langsung pada Loyalitas Pelanggan.
3. Kepuasan Pelanggan terbukti berpengaruh secara langsung terhadap Loyalitas pelanggan.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan serta pembahasan dan hasil penelitian yang dilakukan di bab sebelumnya, dapat diberikan saran sebagai berikut:

1. Meskipun kualitas layanan yang diberikan Starbucks cukup baik, Starbucks masih perlu lebih meningkatkan kualitas responsiveness karyawannya terhadap para pelanggan Starbucks. Diharapkan Starbucks mampu lebih cepat tanggap dalam memberikan respon terhadap para konsumennya.
2. Kepuasan pelanggan yang dicapai oleh Starbucks Coffee memang terbilang baik bagi para konsumen akan tetapi, kepuasan yang sudah dianggap baik oleh para konsumen

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian



masih belum memenuhi harapan yang diinginkan oleh konsumen. Maka dengan ini, Starbucks Coffee harus lebih memperhatikan apa yang diinginkan oleh para konsumen Starbucks untuk lebih memahami apa yang dikehendaki oleh para konsumen Starbucks.

3. Starbucks Coffee harus lebih meningkatkan kesan positif bagi para pelanggannya dalam hal kualitas layanan hal ini dimaksudkan untuk lebih meningkatkan kepuasan pada pelanggan Starbucks serta mengurangi atau mencegah adanya kemungkinan bagi para pelanggan Starbucks untuk melakukan peralihan pada *Coffee Shop* lainnya.

4. Penelitian yang akan datang diharapkan dapat dilakukan lebih spesifik dengan menggunakan pengumpulan data melalui kuesioner fisik maupun secara *online* sehingga hasil yang diperoleh lebih mewakili semua kalangan. Penelitian selanjutnya juga diharapkan dapat dikembangkan dengan menambah variabel lainnya sehingga dapat menghasilkan penelitian yang lebih kompleks dan lebih baik lagi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta dilindungi IBI IKKG (Institusi Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.