

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan penelitian yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Kepuasan Pelanggan di J.CO Donuts & Coffee sudah mencapai titik yang memuaskan.
2. J.CO Donuts & Coffee telah menciptakan sebuah *Brand Relationship* yang memuaskan antara pihak pelanggan dengan perusahaan.
3. Kepuasan Pelanggan berpengaruh positif terhadap *Brand Relationship* J.CO Donuts & Coffee.

B. Saran

1. J.CO Donuts & Coffee telah menghasilkan kepuasan pelanggan yang cukup baik, namun tetap harus dijaga dan ditingkatkan lebih baik lagi. J.CO Donuts & Coffee adalah perusahaan yang bergerak di bidang *food & beverage*, sehingga kepuasan pelanggan yang di hasilkan perusahaan dapat menciptakan *Brand Relationship* yang positif dengan pelanggannya.
2. Komponen dari Kepuasan Pelanggan yaitu pelanggan ingin melakukan pembelian ulang dan mengkonsumsi kembali masih cenderung rendah. Oleh karena itu, J.CO Donuts & Coffee perlu meningkatkan lagi mutu dan kualitas produk yang ditawarkan kepada pelanggan.





3. Komponen dari *Brand Relationship* yaitu gerai J.CO Donuts & Coffee mudah dijangkau masih cenderung rendah. Hal ini disebabkan karena kebanyakan gerai J.CO Donuts & Coffee berlokasi di mall, sehingga pelanggan yang ingin menikmati J.CO Donuts & Coffee harus berkunjung ke mall terlebih dahulu. Untuk itu perusahaan disarankan untuk membuka cabang gerai tidak hanya di mall, melainkan di ruko ruko yang mudah dijangkau.
4. Untuk meningkatkan *Brand Relationship* antara perusahaan dengan pelanggan, maka penulis menyarankan perusahaan untuk melakukan testimoni kepada pelanggan yang sedang mengonsumsi produk J.CO Donuts & Coffee ditempat dan memposting nya di media sosial.
5. Penulis menyarankan agar penelitian berikutnya lebih baik lagi, maka peneliti harus menambah populasi, sampel serta lokasi penelitian.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta dilindungi IBI IKKG (Institut 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.