



## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

© Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

#### A. Kesimpulan

1. Kepuasan pelanggan terbukti berpengaruh secara langsung pada kepercayaan merek.
2. Kepuasan pelanggan terbukti berpengaruh secara langsung pada Loyalitas Pelanggan.
3. Kepercayaan merek tidak terbukti berpengaruh secara langsung pada Loyalitas Pelanggan.

#### B. Saran

##### 1. Bagi Starbucks

Pihak Starbucks diharapkan dapat mempertahankan kualitas yang sudah baik dan harus di meningkatkan lagi apa yang sudah ia capai sampai tahap ini. Dengan adanya kualitas akan suatu *brand* yang baik dan nyaman maka konsumen akan dipuaskan dari sisi kepuasan dan kepercayaan dan enggan untuk berpindah ke kedai lainnya. Starbucks juga harus tingkatkan kenyamanan dan penyesuaian harga terhadap produknya agar konsumen menjadi loyal. Memberikan feedback pada pelanggan sehingga kita bisa mengetahui apa saja kekurangan dari starbuck sehingga dapat kita perbaiki lagi.

##### 2. Bagi Penelitian Selanjutnya

Penelitian yang akan datang diharapkan dapat melakukan penghitungan 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 penelitian dapat menjadi lebih kompleks dan menghasilkan penelitian yang lebih baik.

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.



**© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.