



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diperoleh sebagai hasil pengolahan data pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan merek terhadap loyalitas pelanggan pada Starbucks yaitu diuraikan sebagai berikut:

- 1) Kualitas layanan terbukti berpengaruh positif terhadap kepercayaan merek pada Starbucks.
- 2) Kualitas layanan tidak terbukti berpengaruh secara langsung maupun tidak langsung terhadap loyalitas pelanggan.
- 3) Kepercayaan merek tidak terbukti berpengaruh secara langsung maupun tidak langsung terhadap loyalitas pelanggan.

B. Saran

Dari keseluruhan uraian diatas, setelah menganalisa pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan merek terhadap loyalitas pelanggan Starbucks. Maka selanjutnya akan diberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Starbucks

Dari hasil yang diperoleh dari penelitian kualitas layanan memiliki hasil yang signifikan terhadap kepercayaan merek, kualitas layanan Starbucks sudah baik dengan demikian diharapkan Starbucks dapat mempertahankan kualitas layanannya terhadap *customer* dan semakin meningkatkan kualitas layanannya sehingga tidak menutup kemungkinan *customer* akan semakin percaya terhadap merek Starbucks. Kepercayaan



merek tidak mempunyai hasil yang dominan terhadap loyalitas pelanggan, Starbucks diharapkan dapat mencari tahu penyebab apa yang membuat *costumer* tidak percaya terhadap merek Starbucks dengan cara menyebarkan kuesioner berupa pertanyaan apa saja yang diharapkan konsumen untuk Starbucks kedepannya, sehingga Starbucks dapat memperbaiki kinerja untuk dapat membuat konsumen menjadi percaya akan Starbucks.

Kualitas layanan tidak mempunyai hasil signifikan terhadap loyalitas pelanggan, jika perusahaan Starbucks ingin membuat pelanggan menjadi loyal Starbucks harus mampu menciptakan kepuasan terlebih dahulu. Misalnya memberikan layanan kinerja yang berkualitas, menjaga keamanan dan kenyamanan pelangan, serta memberikan pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan.

2. Bagi peneliti selanjutnya

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, sehingga dapat menghasilkan penelitian yang lebih kompleks dan lebih baik lagi.

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.