BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis penelitian mengenai pengaruh promosi dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen *Starbucks* di MOI Kelapa Gading, Jakarta, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1. Promosi terbukti berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen *Starbucks*.
- 2. Kualitas layanan terbukti berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen *Starbucks*.

B. Saran

Merujuk pada hasil penelitian dan pembahasan, berikut ini penulis ajukan beberapa saran sebagai berikut:

- 1. Dalam meningkatkan pemasarannya, bisa digunakan alternatif lain selain promosi misalnya lebih perbanyak acara-acara tertentu di *Starbucks* atau melakukan launching produk baru secara *live* yang menjelaskan tentang produk baru tersebut sekaligus mempromosikan, bisa juga ditambah acara memberikan *doorprize* misalnya.
- 2. Kenyamanan yang diberikan *Starbucks* perlu ditingkatkan lagi. Terkadang masih ada tempat yang belum sempat dibersihkan oleh karyawan *Starbucks* setelah orang lain menggunakannya terlebih saat suasana kedai kopi ini sedang ramai dan penuh. Sehingga sebagai konsumen yang baru datang dan ingin duduk ditempat tersebut kadang harus membersihkan tempat itu sendiri. Tidak semua tempat di setiap sudut *Starbucks* dijangkau oleh karyawan *Starbucks*.

Oleh karena itu, butuh adanya penekanan pembagian tugas karyawan yang bagian untuk menyajikan dan membersihkan tempat. Perbanyak stop kontak di beberapa tempat duduk yang kadang tidak bisa dijangkau.