



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
Hak Cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, penulis membuat kesimpulan sebagai berikut:

1. Atribut Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Chatime di Jakarta Utara.
2. Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Chatime di Jakarta Utara.

B. Saran

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan hasil penelitian yang dilakukan, dapat dikatakan bahwa hasil penelitian ini masih memiliki kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu, terdapat beberapa saran yang diberikan oleh penulis agar peneliti dapat melakukan perbaikan dan menghasilkan penelitian yang lebih baik lagi.

Saran yang diberikan peneliti terhadap penelitian ini adalah :

1. Saran terhadap pihak Chatime dalam variabel atribut produk adalah pihak Chatime harus mendesain ulang gelas tempat minuman Chatime agar terlihat lebih menarik oleh pelanggan Chatime.
2. Saran terhadap pihak Chatime dalam variabel kualitas layanan adalah pihak manajemen Chatime lebih memperhatikan penampilan karyawan Chatime sehingga penampilan karyawan Chatime lebih rapi dan profesional.
3. Saran terhadap pihak Chatime dalam variabel kepuasan pelanggan adalah pihak Chatime lebih memperhatikan kualitas minuman Chatime dan cara pelayanan terhadap pelanggan sehingga pelanggan menjadi lebih memperhatikan merk Chatime dibandingkan merk pesaing