



## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

#### A. Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diperoleh sebagai hasil pengolahan data dari pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan pada Starbucks Coffee dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan. Hal ini berarti semakin tinggi Kualitas Layanan terhadap Starbucks Coffee, maka secara signifikan dapat meningkatkan Loyalitas Pelanggan terhadap Starbucks Coffee.
2. Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan. Hal ini berarti, semakin tinggi Kualitas Produk terhadap Starbucks Coffee , maka secara signifikan dapat meningkatkan Loyalitas Pelanggan terhadap Starbucks Coffee.

#### B. Saran

Berdasarkan hasil analisis dan kesimpulan yang telah diuraikan dan mengingat adanya keterbatasan dalam penelitian ini, saran yang dapat penulis berikan adalah sebagai berikut :

##### 1. Bagi Starbucks Coffee

- a. Starbucks diharapkan mampu meningkatkan Kualitas Layanan dan Kualitas Produk agar lebih baik lagi sehingga dapat mempertahankan Loyalitas Pelanggan yang sudah ada.

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.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



- b. Penilaian terhadap Kualitas Layanan dengan nilai terendah adalah “Karyawan Starbucks memberikan perhatian individu kepada pelanggan”. Oleh karena itu, diharapkan agar Starbucks lebih memperhatikan kebutuhan pelanggan dengan sungguh-sungguh dan melakukan inovasi pada sistem layanan secara berkala agar pelanggan akan terus loyal terhadap Starbucks dan menjadikan Starbucks pilihan utama.
- c. Penilaian terhadap Kualitas Produk dengan nilai terendah adalah “Minuman dan makanan yang ditawarkan memiliki rasa yang unik”. Oleh karena itu, diharapkan Starbucks meningkatkan produk dengan berinovasi terhadap produk-produk baru yang berbeda dari *coffee shop* lainnya.
- d. Penilaian terhadap Loyalitas Pelanggan dengan nilai terendah “Saya tidak mempersoalkan harga produk Starbucks”. Oleh karena itu, diharapkan agar Starbucks memberikan potongan harga kepada pelanggan sehingga semua kalangan dapat membeli minuman dan makanan Starbucks agar pelanggan selalu loyal terhadap produk Starbucks.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

### Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

## 2. Bagi Penelitian Selanjutnya

Berdasarkan hasil analisis dan kesimpulan yang telah diuraikan dan mengingat adanya keterbatasan dan penelitian ini diharapkan penelitian selanjutnya dapat memperbaiki keterbatasan yang ada dalam penelitian ini dengan menggunakan pendekatan lainnya. Pada penelitian selanjutnya diharapkan juga dapat mencari variabel lain agar didapatkan variabel apa saja yang dapat berpengaruh positif terhadap Loyalitas Pelanggan Starbucks Coffee di Jiexpo Kemayoran.

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.