**BAB V**

**SIMPULAN DAN SARAN**

Dalam bab ini, peneliti akan membahas mengenai simpulan penelitian ini, yang merupakan jawaban atas batasan masalah yang telah dibahas dalam bab 1, serta saran, yang menjelaskan rekomendasi peneliti berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh.

1. **Simpulan**

Berdasarkan hasil analisis dan pengujian hipotesis mengenai pengaruh kualitas produk dan promosi terhadap kepuasan pelanggan Chatime di Kelapa Gading, dapat ditarik beberapa simpulan sebagai berikut:

* 1. Kualitas produk yang dimiliki oleh Chatime dianggap baik.
  2. Promosi yang dilakukan oleh Chatime dianggap baik.
  3. Chatime memiliki tingkat kepuasan pelanggan yang baik.
  4. Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Chatime di Kelapa Gading.
  5. Promosi berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan Chatime di Kelapa Gading.

1. **Saran**

Berdasarkan keseluruhan pembahasan yang telah dilakukan, maka peneliti menganjurkan beberapa saran yang dapat bermanfaat bagi Chatime, yaitu sebagai berikut:

1. Chatime harus senantiasa mempertahankan dan meningkatkan kualitas produknya dengan meningkatkan keunikan desain kemasan produk minumannya, memperbarui dan meningkatkan standar penyajian produk minuman guna mempertahankan cita rasa minuman yang sudah dikenal, serta berpanutan pada motto “Good Tea, Good Time” dalam mempertahankan dan meningkatkan kualitas produknya agar janji dalam motto tersebut selalu dapat dirasakan oleh pelanggan.
2. Chatime harus lebih peka dan senantiasa melakukan pengamatan dan/atau penelitian mengenai kepuasan pelanggannya, dengan mencari aspek-aspek lain yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, seperti harga, kualitas layanan, dan lainnya, mengingat hasil koefisien determinasi penelitian ini sebesar 43,1%, yang berarti variabel kualitas produk dan promosi hanya berpengaruh sebagian terhadap variabel kepuasan pelangggan.