



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN



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

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan penelitian yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kualitas layanan di J.CO Donuts and Coffee baik
2. Responden merasa puas dengan layanan yang diberikan J.CO Donuts and Coffee sesuai dengan butir-butir kuesioner.
3. Kualitas Layanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan J.CO Donuts and Coffee.

B. Saran

1. J.CO Donuts and Coffee memiliki kualitas layanan yang sudah cukup baik. Salah satu komponen dari kualitas layanan yaitu karyawan memberikan pelayanan yang dibutuhkan pelanggan kurang baik, maka karyawan J.CO Donuts and Coffee harus lebih sigap dan cepat tanggap menghadapi keluhan pelanggan.
2. Salah satu komponen dari kepuasan pelanggan yaitu pelanggan akan merekomendasikan J.CO Donuts and Coffee kepada keluarga / teman rendah. Oleh karena itu, J.CO Donuts and Coffee harus memberikan potongan harga, promo buy 1 get 1.
3. Penulis menyarankan agar penelitian berikutnya dapat lebih baik lagi. Peneliti harus menambahkan variabel, sampel, dan lokasi penelitian.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.