**BAB V**

**KESIMPULAN DAN SARAN**

1. **Kesimpulan**
2. Pelanggan minuman *bubble tea* merek *Chatime* loyal.
3. Kualitas produk *bubble tea* merek *Chatime* baik.
4. Kualitas layanan *bubble tea* merek *Chatime* baik.
5. Kepuasan pelanggan *bubble tea* merek *Chatime* puas.
6. Kualitas produk berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan.
7. Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan.
8. Kepuasan Pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan.
9. **Saran**
10. Bagi perusahaan
    1. Sebaiknya *Chatime* Mal Kelapa Gading harus tetap mempertahankan kualitas produk dan meningkatkan kualitas produk yang diberikan kepada pelanggan. Dan juga dapat memberikan informasi mengenai tanggal kadaluarsa pada setiap, agar pelanggan dapat mengetahui tanggal kadaluarsanya.
    2. *Chatime* Mal Kelapa Gading sebaiknya mempertahankan kualitas layanannya agar pelanggan tetap merasa puas. Misalnya dalam memahami keinginan pelanggan yang beragam agar konsumen dapat merasa loyal atas produknya.
    3. Sebaiknya *Chatime* Mal Kelapa Gading harus tetap mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Karena hal tersebut merupakan faktor penentu loyalitas pelanggan dalam hal ini terkait dengan peningkatan pelayanan dan mutu kualitas produk sehingga kepuasan dapat dirasakan dan loyalitas dapat tercapai
11. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian dengan memasukkan variabel lain seperti harga, lokasi, dan hubungan antar pelanggan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, agar penelitian selanjutnya dapat mencakup variabel yang lebih luas dan bermanfaat.