# BAB V SIMPULAN DAN SARAN

1. **Simpulan**

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pengujian data mengenai pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan Starbucks Coffee di Mall Artha Gading Jakarta Utara, peneliti dapat menyimpulkan bahwa:

* 1. Kualitas Produk berpengaruh signifikan dan positif terhadap Loyalitas Pelanggan.
  2. Kualitas Layanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap Loyalitas Pelanggan.

# Saran

Berdasarkan kesimpulan yang peneliti peroleh melalui uji penelitian yang dilakukan pada bab 4, dapat diperoleh beberapa pertimbangan saran yang dapat diberikan oleh peneliti. Adapun saran yang dapat diberikan oleh peneliti adalah sebagai berikut :

* 1. Manajemen Starbucks Coffee harus terus meningkatkan kualitas produk agar dapat membuat konsumen merasa lebih puas untuk membeli produk Starbucks Coffee Mall Artha Gading.
  2. Manajemen Starbucks Coffee harus terus meningkatkan kualitas layanan agar dapat membuat konsumen merasa lebih puas untuk kembali menggunakan layanan Starbucks Mall Artha Gading.
  3. Untuk loyalitas pelanggan Starbucks Mall Artha Gading sudah dikatakan baik Oleh karena itu Starbucks Coffee perlu mempertahankan loyalitas pelanggannya
  4. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian dengan memasukkan variabel lain seperti promosi, harga, dan bauran pemasaran yang mempengaruhi loyalitas pelanggan.
  5. Penelitian selanjutannya diharapkan dapat mengganti model penelitian menggunakan variabel mediasi (intervening) yang dapat mempengaruhi hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen menjadi hubungan yang tidak langsung dan tidak dapat diamati dan diukur