



## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN



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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

#### A. Kesimpulan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Setelah penulis melakukan penelitian tentang pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan *bubble tea* Chatime di Mall Artha Gading, Jakarta Utara periode Maret 2014 sampai Agustus 2014, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Berdasarkan skor rata-rata variabel kepuasan pelanggan diketahui bahwa terdapat dua indikator pernyataan yang masih belum bisa memuaskan pelanggan *bubble tea* Chatime yaitu : kepuasan karena penampilan atau kerapihan karyawan Chatime dan pernyataan mengenai puas dan bangga membeli produk Chatime sebagai symbol gaya hidup anak muda.
2. Berdasarkan skor rata-rata variabel loyalitas pelanggan terdapat empat pernyataan yang hasilnya kurang memuaskan untuk Chatime, dengan skor rata-rata : 3.45, 3.44, 3.45 dan 3.31. bahwa loyalitas konsumen Chatime belum mencapai tingkat pelanggan yang loyal.
3. Berdasarkan skor persentase dari variabel kepuasan pelanggan dan variabel loyalitas pelanggan terdapat tiga skor persentase terkecil yaitu 53.5%, 51% dan 50.5% responden yang menjawab pernyataan negatif (belum memuaskan perusahaan).
4. Kepuasan pelanggan terbukti berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan, dapat dilihat dari t tabel sig ( $0.000 < 0.05$  ( nilai sig keluaran SPSS harus dibagi dua). Dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan.

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.



## B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang ada dan hasil penelitian yang diperoleh dari bab IV, maka beberapa saran yang dapat dipertimbangkan adalah sebagai berikut :

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

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

#### 1) Bagi Perusahaan

- a. Chatime harus terus meningkatkan kepuasan pelanggannya dan mewaspadaai munculnya pesaing-pesaing baru atau pesaing yang sudah ada. Kepuasan konsumen dapat ditingkatkan dengan menjaga konsistensi atas kualitas produk, dan kualitas layanan, semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan, akan semakin tinggi pula loyalitas pelanggan .
- b. Chatime harus senantiasa mempertahankan loyalitas pelanggan yang sudah tercipta, agar konsumen bisa terus setia dalam melakukan pembelian Chatime dan tidak berpindah ke merek lain.
- c. Chatime harus terus melakukan inovasi baik dalam hal produk maupun program pemasaran agar dapat mempertahankan konsumen yang sudah ada maupun mendapatkan konsumen yang baru.

#### 2) Bagi Pihak yang Ingin Meneliti

Penelitian ini hanya terbatas pada variabel kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Oleh karena itu, penulis menyarankan agar menambah variabel-variabel penelitian lain seperti ekuitas merek, bauran pemasaran, citra merek dan lain sebagainya.

Penelitian ini juga terbatas di Mall Artha Gading Jakarta Utara karena keterbatasan waktu dan biaya. Oleh karena itu, penulis menyarankan agar memperluas jangkauan wilayah agar memperoleh hasil penelitian yang lebih baik.

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.



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

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.