



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Setelah melakukan penelitian mengenai pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap pembelian ulang Starbucks Coffee Mall Kelapa Gading, dan melakukan pendekatan teoritis yang digunakan dalam penelitian ini serta hasil analisis data dan pengujian hipotesis, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Terdapat cukup bukti bahwa kualitas produk berpengaruh terhadap pembelian ulang Starbucks Coffee Mall Kelapa Gading.
2. Terdapat cukup bukti bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap pembelian ulang Starbucks Coffee Mall Kelapa Gading.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan serta pembahasan dan hasil penelitian yang dilakukan di bab sebelumnya, dapat diberikan saran sebagai berikut :

1. Perusahaan harus mampu mempertahankan serta meningkatkan kualitas produk Starbucks Coffee yang sudah ada. Untuk meningkatkan kualitas produk, perusahaan dapat melihat beberapa indikator kualitas produk yang memiliki rata – rata rendah dibandingkan dengan indikator lainnya seperti, porsi makanan yang kurang sesuai dengan kebutuhan konsumen. Perusahaan dapat meningkatkan sedikit porsi makanan agar lebih menyenangkan konsumen sehingga dapat lebih lagi meningkatkan penjualan produk makanan tersebut.



2. Perusahaan harus mampu mempertahankan kualitas pelayanan yang dinilai cukup berpengaruh terhadap pembelian ulang konsumen. Untuk meningkatkan kualitas pelayanannya, perusahaan dapat melihat beberapa faktor yang memiliki nilai rata – rata rendah dibandingkan dengan indikator lainnya seperti, karyawan selalu menawarkan bantuan setelah melakukan pembelian. Untuk meningkatkan indikator tersebut, salah satu hal yang dapat dilakukan oleh perusahaan adalah dengan memberikan penyuluhan kepada setiap karyawan agar tidak hanya memberikan tawaran bantuan sebelum melakukan pembelian tetapi juga menawarkan bantuan setelah pembelian seperti selalu memastikan kebutuhan konsumen terpenuhi tanpa harus diminta, seperti membersihkan meja yang kotor, mengangkat gelas – gelas yang sudah kosong, dan mengangkat asbak yang sudah penuh. Pengawasan yang dilakukan oleh supervisor juga dapat dilakukan jika dianggap dibutuhkan oleh perusahaan kepada setiap gerai – gerai untuk meningkatkan kedisiplinan karyawan dalam rangka untuk meningkatkan kualitas pelayanan perusahaan.

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

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