**BAB V**

**KESIMPULAN DAN SARAN**

1. **Kesimpulan**

Berdasarkan analisis data dan hasil penelitian yang telah dijabarkan pada bab sebelumnya, maka penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Kualitas produk yang diberikan Starbucks di Mall AEON Jakarta Garden City kepada konsumen secara keseluruhan dapat dikatakan sangat baik hal ini bisa dilihat dari indikator untuk mengukur kualitas produk menunjukkan rata-rata konsumen menjawab sangat setuju.
2. Kualitas layanan yang diberikan Starbucks di Mall AEON Jakarta Garden City secara keseluruhan sudah dapat dikatakan sangat baik karena sebagian besar indikator kualitas layanan yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan menunjukkan bahwa konsumen setuju.
3. Konsumen Starbucks di Mall AEON Jakarta Garden City sudah dapat dikatakan sangat puas terhadap kualitas layanan dan kualitas produk yang diberikan oleh Starbucks di Mall AEON Jakarta Garden City.
4. Terdapat pengaruh yang positif antara kualitas produk terhadap kepuasan konsumen. Apabila kualitas produk meningkat maka kepuasan konsumen akan meningkat juga.
5. Terdapat pengaruh yang positif antara kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen. Apabila kualitas layanan meningkat maka kepuasan konsumen akan meningkat juga.
6. **Saran**

Berdasarkan kesimpulan yang telah dijabarkan, terdapat beberapa hal yang disarankan peneliti. Adapun saran-saran tersebut adalah sebagai berikut:

1. Starbucks sebaiknya terus meningkatkan dan menjaga kualitas produknya agar konsumen tetap merasa puas. Misalnya dengan selalu kreatif dalam mengeluarkan menu-menu dengan variasi rasa terbaru dan berbeda dari pesaingnya.
2. Starbucks harus tetap mempertahankan kualitas layanan dan terus meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Misalnya dengan adanya pelatihan bagi setiap karyawan agar dapat menghadapi konsumen dengan baik dan melayani dengan baik dan sesuai dengan prosedur.
3. Starbucks harus mempertahankan konsumen yang sudah puas terhadap produk dan layanan yang diberikan. Misalnya dengan memberikan hadiah kecil setiap melakukan transaksi untuk produk tertentu. Dan karyawan Starbucks juga harus meningkatkan layanan terhadap konsumen agar konsumen merasa dilayani dengan baik.