



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan hasil perhitungan yang telah disajikan pada bab IV, maka dapat ditarik suatu kesimpulan untuk menjawab batasan-batasan masalah penelitian pada bab I sebagai berikut:

1. Kualitas Layanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan *Starbucks Coffee* di Mall Kelapa Gading.
2. Kualitas Produk berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan *Starbucks Coffee* di Mall Kelapa Gading.

B. Saran

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

1. Bagi Perusahaan
 - a. *Starbucks Coffee* harus mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan dan harus melatih karyawan untuk cepat tanggap dalam menghadapi dan melayani konsumen walaupun keadaan gerai ramai. *Starbucks Coffee* harus tetap mempertahankan kualitas pelayanan bagaimana pun kondisinya agar konsumen selalu merasa puas terhadap pelayanan *Starbucks Coffee*. *Starbucks Coffee* juga harus mempertahankan tempat yang bersih sehingga konsumen merasa nyaman. *Starbucks Coffee* juga harus mempertahankan reputasi yang baik agar konsumen percaya akan kualitas dari *Starbucks Coffee* sehingga konsumen puas dan melakukan pembelian secara teratur.

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.



- b. *Starbucks Coffee* juga harus mempertahankan dan meningkatkan kualitas produk dilihat dari hasil penelitian yang menunjukkan kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Sehingga *Starbucks Coffee* juga perlu mengembangkan inovasi produk, bisa dengan menyajikan makanan yang lebih lezat dengan harga yang sesuai sertanya adanya kreasi yang ditambahkan. Dalam meningkatkan kualitas produk, *Starbucks Coffee* dapat menjaga terus produknya dari kebersihan dan kesegaran agar tetap dalam keadaan baik sehingga konsumen tidak beralih, konsumen akan terus loyal terhadap *Starbucks Coffee*.
2. Bagi Penelitian Selanjutnya, Variabel yang dipakai dalam penelitian ini hanya terbatas pada kualitas layanan, kualitas produk, dan kepuasan pelanggan. Maka pada penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambahkan variabel lain yaitu harga, faktor emosi, atau kemudahan, sehingga penelitian menjadi lebih baik.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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.