



## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Pada bab terakhir ini, peneliti akan menerangkan hasil penelitian yang telah dilakukan dan sudah diujikan melalui ketentuan-ketentuan yang sudah disesuaikan. Untuk itu, hasil yang sudah didapatkan akan ditarik suatu kesimpulan serta saran-saran yang berguna untuk penelitian selanjutnya dan pihak yang terkait dalam pembahasan penelitian ini.

#### A. Kesimpulan

Sesuai dengan hasil data yang dimiliki oleh peneliti, maka peneliti dapat menarik kesimpulan yang menjelaskan secara keseluruhan dari penelitian ini. Kesimpulannya antara lain:

1. Terbukti Kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan kopi Starbucks Di Summarecon Mall Kelapa Gading 3.
2. Terbukti Harga berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan kopi Starbucks Di Summarecon Mall Kelapa Gading 3.

#### B. Saran

Saran merupakan hal yang penting untuk peningkatan mutu bagi pihak terkait pada penelitian ini, maka peneliti akan memberikan saran untuk:

1. Saran untuk Starbucks

Dari hasil penelitian ini kualitas produk kopi starbucks memiliki penilaian yang cukup baik dari para pelanggan. Maka, diharapkan Starbucks dapat

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.



mempertahankan kualitas produk. namun yang perlu diperhatikan adalah indikator kopi starbucks dapat bertahan dengan waktu cukup lama karena mendapatkan skor rata-rata yang rendah dibandingkan indikator yang lainnya. Sehingga dalam hal ini, Starbucks dapat mengatasi ketahannya agar cita rasa dari kopi starbucks tidak berubah bila disimpan lebih lama. Sehingga hal ini diharapkan dapat terus meningkatkan kepuasan pelanggan.

Dari hasil penelitian ini harga mendapatkan respon yang baik dari para pelanggan. Namun, ada penilaian skor rata rata yang rendah dibandingkan indikator lainnya yaitu terkait keterjangkauan harga yang ditawarkan oleh Starbucks, maka Starbucks harus lebih mempertimbangkan harga yang ingin ditawarkan kepada pelanggan agar pelanggan dapat merasa puas.

Untuk Penelitian Berikutnya

Dengan adanya keterbatasan pada penelitian ini. Peneliti menyarankan untuk penelitian selanjutnya bisa menggunakan penambahan variabel baru seperti gaya hidup, promosi, lokasi, dan variabel lainnya. Hal ini tentu berpengaruh terhadap hasil yang akan didapatkan nantinya pada Starbucks di Summarecon Mall Kelapa Gading 3.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

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.