

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pengujian hipotesis yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka kesimpulan akhir dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Maxx Coffee Sunter di Jakarta Utara. Hal ini berarti semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan oleh Maxx Coffee Sunter, maka akan semakin tinggi kepuasan pelanggannya.
2. Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Maxx Coffee Sunter di Jakarta Utara. Hal ini berarti semakin baik fasilitas yang diberikan oleh Maxx Coffee Sunter, maka akan semakin tinggi kepuasan pelanggannya.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, berikut adalah saran yang dapat diberikan oleh peneliti kepada pihak Maxx Coffee Sunter antara lain:

1. Berdasarkan hasil kuesioner variabel kualitas layanan (X_1), nilai rata-rata terendah terdapat pada butir pernyataan “Karyawan Maxx Coffee Sunter memberikan perhatian kepada setiap pelanggan yang datang berkunjung” dengan nilai rata-rata sebesar 4,16. Oleh karena itu, saran yang dapat diberikan oleh peneliti terhadap pihak Maxx Coffee Sunter adalah meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara meningkatkan kepekaan setiap karyawan dalam melayani pelanggan yang berkunjung ke Maxx Coffee Sunter, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie





2. Berdasarkan hasil kuesioner variabel fasilitas (X_2), nilai rata-rata terendah terdapat pada butir pernyataan “Maxx Coffee Sunter memiliki perlengkapan dan perlatan yang memadai”. Oleh karena itu, saran yang dapat diberikan oleh peneliti terhadap pihak Maxx Coffee Sunter adalah pengadaan perlengkapan dan peralatan yang selama ini belum difasilitasi kepada pelanggan seperti tempat ibadah, sabun cuci tangan, dan tisu toilet sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Adapun saran yang dapat diberikan oleh peneliti terhadap peneliti selanjutnya adalah sebagai berikut:

1. Peneliti selanjutnya diharapkan untuk melakukan penelitian dengan variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan seperti kualitas produk, bauran pemasaran, tingkat harga, dan lain-lain.
2. Penelitian selanjutnya diharapkan untuk melakukan penelitian di gerai Maxx Coffee yang berlokasi di kota seperti Jakarta Timur, Jakarta Barat, Jakarta Selatan, Bekasi, dan kota-kota lainnya sehingga dapat diperoleh saran-saran yang berguna bagi peningkatan kepuasan pelanggan terhadap gerai Maxx Coffee.

© 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.