

BAB V

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil temuan yang dilakukan pada Pengaruh Kualitas Pelayanan Starbucks Cabang Jatiasih Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan dinilai baik, sehingga hasil pada kuesioner terdapat hubungan yang signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan.

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X) sebesar 56,9% mempunyai pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap variabel terikat yaitu Kepuasan Pelanggan (Y_1) angka tersebut menunjukkan bahwa 43,1% dipengaruhi oleh variabel lain. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan (X) memiliki pengaruh besar terhadap Kepuasan Pelanggan (Y_1). Dengan demikian kualitas pelayanan starbuck berpengaruh besar terhadap kepuasan pelanggan.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X) sebesar 71% mempunyai pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap variabel terikat yaitu Loyalitas Pelanggan (Y_2) angka tersebut menunjukkan bahwa 29% dipengaruhi oleh variabel lain. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh besar terhadap Loyalitas Pelanggan (Y_2). Dengan demikian kualitas pelayanan starbucks berpengaruh besar terhadap loyalitas pelanggan.

5.2 Saran

Penulis menawarkan beberapa rekomendasi kepada pihak terkait sehubungan dengan penelitian yang telah dilakukannya dan berdasarkan temuan di lapangan:

5.2.1 Saran Praktis

Diharapkan untuk pihak Starbuck scabang Jatiasih dapat terus meningkatkan pelayanan dan sajian makanan agar semakin memikat, sehingga pelanggan semakin yakin dan setia pada Starbucks *Coffee*.

5.2.2 Saran Akademis

Kepada peneliti selanjutnya yang akan membahas atau meneliti Starbucks *Coffee* tulisan ini dapat menjadi referensi untuk mendapatkan informasi terkait.

