

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Pengaruh *Customer Relationship Marketing* Terhadap Loyalitas Pelanggan Starbucks Coffee Bandung maka pada bagian akhir ini dari penelitian ini, penulis menarik kesimpulan, sekaligus memberikan saran sebagai berikut:

5.1 Kesimpulan

Simpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

1. Terbukti kepercayaan berpengaruh signifikan dan positif terhadap loyalitas pelanggan, dengan demikian dapat dikatakan peningkatan kepercayaan ini akan meningkatkan loyalitas pelanggan terhadap Starbucks Coffee Bandung sebesar 41.47 %.
2. Terbukti komitmen berpengaruh signifikan dan positif terhadap loyalitas pelanggan, dengan demikian dapat dikatakan peningkatan komitmen ini akan meningkatkan loyalitas pelanggan terhadap Starbucks Coffee Bandung sebesar 42.38%.
3. Terbukti komunikasi berpengaruh signifikan dan positif terhadap loyalitas pelanggan, dengan demikian dapat dikatakan peningkatan komunikasi ini akan meningkatkan loyalitas pelanggan terhadap Starbucks Coffee Bandung sebesar 42.28%.

4. Terbukti penanganan keluhan tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, dengan demikian dapat dikatakan peningkatan penanganan keluhan ini tidak akan meningkatkan loyalitas pelanggan terhadap Starbucks Coffee Bandung.
5. Terbukti ke empat dimensi *relationship marketing* secara simultan berpengaruh signifikan dan positif terhadap loyalitas pelanggan, dengan demikian dapat dikatakan peningkatan kepercayaan, komitmen, komunikasi, serta penanganan keluhan ini akan meningkatkan loyalitas pelanggan terhadap Starbucks Coffee Bandung sebesar 58.4%.

5.2 Saran

Bagi perusahaan saran yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Sebaiknya pihak pengelola Starbucks Coffee selalu menjalin komitmen demi terciptanya kerja sama yang dapat menguntungkan bagi kedua belah pihak, terutama pengelola Starbucks Coffee harus memperhatikan bahwa komitmen yang terjalin bisa mendatangkan keberhasilan untuk jangka panjang, contohnya dengan memberikan pelayanan dan kinerja perusahaan yang cepat dan unggul dibanding cafe kopi pesaing serta sering berinovasi dalam menciptakan menu-menu baru yang lebih enak dan memperhatikan kecukupan nutrisi.
2. Sebaiknya pengelola Starbucks Coffee mampu merespon setiap keluhan pelanggan secara positif, menanggapi keluhan yang dilontarkan para pelanggan secara ramah dan sopan, karena keluhan para pelanggan juga berguna untuk masukan yang dapat membantu usaha cafe kopi menjadi lebih berkembang dan sukses. Aspek yang perlu diperhatikan untuk menanggapi keluhan pelanggan

adalah kecepatan dalam merespon dan keadilan dalam menyelesaikan masalah, agar pelanggan merasa diutamakan sehingga mereka akan puas terhadap pelayanan perusahaan dan tidak akan ragu untuk tetap menjadi pelanggan setia Starbucks Coffee. Pelanggan yang loyal ini lah yang akan menjadi magnet untuk menarik pelanggan baru.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini masih memiliki keterbatasan-keterbatasan. Adanya keterbatasan ini, diharapkan agar penelitian selanjutnya dapat dilakukan perbaikan agar topik bahasan dapat dibahas lebih dalam. Adapun keterbatasan dalam penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini hanya dilakukan dengan pengambilan sampel responden yaitu pelanggan Starbucks Coffee Bandung.
2. Variabel yang diteliti terbatas. Untuk penelitian lebih lanjut dapat mengembangkan lebih dalam, menambahkan variabel-variabel lain atau faktor lain yang mempengaruhi loyalitas pelanggan.
3. Untuk penelitian lebih lanjut ruang lingkup penelitian dapat di maksimalkan dan pemilihan responden dapat diperluas.
4. Penelitian ini dilakukan hanya dengan metode survey menggunakan kuesioner.