

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Penelitian ini memberikan simpulan sebagai berikut:

1. *Service Quality* berpengaruh pada *Brand Awareness*
2. *Service Quality* berpengaruh pada *Brand Loyalty*
3. *Brand Awareness* berpengaruh pada *Brand Equity*
4. *Brand Loyalty* berpengaruh pada *Brand Equity*
5. *Service Quality* berpengaruh pada *Brand Equity* yang dimediasi oleh *Brand Awareness*
6. *Service Quality* berpengaruh pada *Brand Equity* yang dimediasi oleh *Brand Loyalty*

#### 5.2 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki keterbatasan penelitian yaitu:

1. Hasil pengujian data heterokedastisitas pada variabel *Service Quality* dan *Brand Awareness* belum terbebas dari heterokedastisitas.
2. Penelitian ini disebarakan melalui kuesioner *online* sehingga hasilnya menunjukkan bahwa data tidak berdistribusi normal.
3. Banyak responden yang kurang mengetahui *Brand Equity* sebuah produk sehingga responden kurang dapat menjawab pertanyaan kuesioner dengan baik.

4. Peneliti kesulitan untuk mencari responden yang benar-benar memenuhi kriteria-kriteria dari profil responden yang diinginkan yaitu pelanggan *Coffee Shop* yang benar-benar loyal dan pernah memberikan komplain terhadap perusahaan.

### 5.3 Implikasi Manajerial

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan dampak positif bagi perusahaan *Coffee Shop Branded* agar dapat selalu memperhatikan niat penerimaan pada minat beli konsumen terhadap para pelanggannya, dengan cara menarik perhatian konsumen dengan memberikan pelayanan yang baik. Namun perlu diperhatikan oleh pihak perusahaan tidak harus terlalu sering memberikan pelayanan yang baik, produk yang dihasilkan pun harus sesuai dengan keinginan konsumennya.

Bagi konsumen yang berhubungan dengan jasa pelayanan dari *Coffee Shop* itu sendiri seharusnya dapat memberikan informasi yang baik kepada perusahaan agar perusahaan dapat memaksimalkan kinerja para baristanya agar tidak mengecewakan para pelanggannya sehingga terjadi hubungan yang baik antara layanan perusahaan dengan keinginan konsumennya.

### 5.4 Saran

Berdasarkan hasil pembahasan serta kesimpulan pada penelitian ini, adapun saran yang dapat diberikan melalui hasil penelitian ini agar mendapatkan hasil yang lebih baik, yaitu :

#### **5.4.1 Peneliti**

Diharapkan bagi peneliti yang akan datang melakukan penelitian dengan model penelitian yang berbeda dari yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya. Dalam penelitian menggunakan variabel yang berbeda atau dapat menambahkan beberapa variabel baru ke dalam penelitian.

Untuk peneliti yang akan datang diharapkan lebih memperhatikan konsistensi responden dalam menjawab setiap item pernyataannya agar data dapat dikembangkan lebih normal dari sebelumnya yang dilihat dari pengumpulan sampel, serta dapat menggunakan eksperimen kepada orang lain sehingga dapat langsung mengisi data agar data menjadi lebih normal.

#### **5.4.2 Perusahaan**

Dalam penerimaan complain yang diberikan oleh para konsumennya kepada para barista dari perusahaan *Coffee Shop* itu sendiri agar dapat diterima dengan baik. Pelayanan dari perusahaan pun seharusnya tidak terlalu lama agar tidak membuat para pelanggan kecewa dan menghabiskan banyak waktu mereka.

Perusahaan yang mengalami kesulitan dalam menghadapi komplainan diharapkan dapat memberikan alternatif lain di dalam *Coffee Shop* agar para pelanggan yang menunggu kedatangan kopi tersebut dapat teralihkan dengan adanya alternatif dari perusahaan sehingga mengurangi

jumlah komplainan dan para pelanggan pun dapat menikmati waktunya dengan sangat baik

