

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Dari rumusan masalah penelitian yang diajukan, analisis data yang telah dilakukan, dan pembahasan pada bab dan bagian sebelumnya, beberapa kesimpulan dapat ditarik dari kesimpulan penelitian ini adalah :

- Berdasarkan analisis hasil penelitian menunjukkan bahwa *Brand Image* dan Kepuasan mempunyai pengaruh yang positif terhadap Loyalitas Konsumen.
- Berdasarkan analisis hasil penelitian menunjukkan bahwa *Brand Image* dari *Starbucks Coffee* dipengaruhi oleh pelayanan dan keramahan dari barista yang ada di *Starbucks Coffee* sendiri serta bagaimana kecepatan dan ketepatan waktu yang diberikan oleh Barista juga.
- Berdasarkan analisis hasil penelitian menunjukkan bahwa Kepuasan *Starbucks coffee* dipengaruhi oleh bagaimana seorang barista yang bisa membuat kita nyaman dan membuat kita merasa puas karena kita dihargai sebagai konsumen
- Berdasarkan analisis Hasil penelitian menunjukkan bahwa Loyalitas dipengaruhi oleh proses konsumen yang bisa mengingat bagaimana dengan mereka bisa dihargai dan bisa menjadi seorang *Customer Regular* yang akhirnya menjadi seorang konsumen yang loyal dengan gerai *Starbucks coffee* itu sendiri.

5.2. Keterbatasan Penelitian

Setelah melakukan analisis data dan interpretasi hasil, penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan sebagai berikut:

- Penelitian hanya dilakukan di beberapa gerai *Starbucks Coffee* sehingga hanya sedikit mahasiswa dari Universitas Kristen Maranatha yang ada di gerai tersebut.
- Tidak semua mahasiswa Universitas Kristen Maranatha sering mengunjungi gerai *Starbucks coffee* sehingga peneliti terkadang kesulitan mencari responden yang sesuai dengan kriteria yang dicari.

5.3. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh, maka dapat diajukan saran sebagai berikut:

1. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menguji variabel lainnya yang lebih berpengaruh, sesuai dengan keadaan yang terjadi saat ini sehingga dapat lebih menggambarkan variabel apa yang paling bisa mempengaruhi Loyalitas Konsumen.
2. Bagi *Starbucks Coffee*, peneliti memberikan saran agar pihak perusahaan dapat memberikan pelayanan yang lebih terhadap kepuasan konsumen dari *Starbucks Coffee*, untuk meningkatkan Loyalitas dari konsumen itu sendiri. Peneliti berpendapat bahwa kepuasan yang didapat oleh konsumen dirasa sudah cukup membuat konsumen menjadi merasa puas dengan pelayanan yang ada.,