BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa data yang telah di uji dalam penelitian ini, dilakukan dengan Pearson, dapat di ambil kesimpulan bahwa :

1. Dari hasil penelitian ini dapat ditarik kesimpulan bahwa pengaruh Kualitas Pelayanan mempunyai signifikasi terhadap Loyalitas Pelanggan. Dapat dilihat pada tabel 4.10 bahwa nilai sig adalah 0.022 < 0.05 artinya Ho ditolak sehingga Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh.
2. Dari hasil penelitian ini dapat ditarik kesimpulan bahwa Kualitas Produk mempunyai pengaruh signifikasi terhadap Loyalitas Pelanggan. Dapat dilihat juga pada tabel 4.10 bahwa nilai sig adalah 0.000 < 0.05 artinya Ho ditolak sehingga Kualitas Produk mempunyai pengaruh.
3. Berdasarkan hasil secara simultan penelitian ini dapat ditarik kesimpulan bahwa Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk mempunyai pengaruh signifikasi terhadap Loyalitas Pelanggan.
4. Kontribusi Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan adalah 49.2 % dan sisanya 50.8 %.

5.2. Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan ini mempunyai keterbatasan yaitu:

1. Penelitian ini hanya mengambil sampel pada konsumen Starbuck yang pernah pernah/sering mengkonsumsi produk Starbuck Ciwalk, sehingga hasil penelitian dapat dikembangkan lagi sehingga menjadi lingkup yang lebih luas lagi.

2. Adanya kendala dalam pengisian kuesioner seperti kemungkinan jawaban responden ada yang tidak jujur, kurang telitinya responden dalam membaca pertanyaan-pertanyaan dan sehingga hal tersebut dapat mempengaruhi hasil dalam penelitian saat ini.

3. Penelitian ini hanya meneliti Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk. Masih ada faktor lain yang dapat mempengaruhi Loyalitas Pelanggan pada Starbuck Ciwalk.

5.3 Saran

1. Saran bagi Perusahaan :

   Perusahaan Starbuck Ciwalk disarankan untuk berinovasi dalam menciptakan varian rasa pada kopi lebih banyak yang sedang di gemari pecinta kopi di Bandung, dan selalu mempertahankan kualitas pada kopi yang di miliki, sehingga mampu bersaing lebih unggul dengan gerai kopi lainnya.

2. Saran bagi Peneliti yang akan datang :

   Lebih memperhatikan komposisi responden yang digunakan lebih proporsional. Dan sebaiknya menetapkan kriteria responden yang lebih detail sehingga lebih fokus dan mampu mewakili karakteristik sampel yang diinginkan secara akurat dan baik.