

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan analisis data yang dilakukan dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Mediasi Pada Starbucks Coffee Paris Van Java” maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen di Starbucks Coffee Paris Van Java Bandung. Hal ini menandakan bahwa semakin baik pelayanan yang diberikan kepada konsumen, maka konsumen akan semakin loyal terhadap Starbucks Coffee Paris Van Java Bandung.
2. Ada pengaruh kepercayaan konsumen terhadap loyalitas konsumen di Starbucks Coffee Paris Van Java Bandung. Hal ini menandakan bahwa apabila konsumen percaya terhadap suatu merek maka mereka akan semakin loyal terhadap produk-produk yang dihasilkan.
3. Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan konsumen di Starbucks Coffee Paris Van Java Bandung. Hal ini menandakan bahwa semakin baik / buruk pelayanan yang diberikan kepada konsumen, tidak akan memengaruhi tingkat kepercayaan konsumen terhadap suatu merek.

4. Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas yang dimediasi oleh kepercayaan konsumen di Starbucks Coffee Paris Van Java Bandung. Hal ini menandakan bahwa kepercayaan konsumen tidak berfungsi sebagai mediasi antara kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, penulis dapat memberikan ide atau masukan-masukan kepada Starbucks Coffee Paris Van Java Bandung dalam mengaplikasikan kualitas pelayanan, yaitu:

1. Berdasarkan hasil pengujian data yang telah dilakukan, disarankan agar kualitas pelayanan yang telah diberikan harus dapat dipertahankan secara konsisten supaya konsumen merasa nyaman dan dihargai apabila berada di *counter* Starbucks Coffee Paris Van Java Bandung. Hal ini dapat dilakukan dengan cara, mempertahankan pelayanan yang telah diberikan oleh karyawan dalam hal keramahan, kesiapan untuk melayani, berinisiatif dan cepat tanggap terhadap keinginan konsumen agar konsumen menjadi semakin loyal kepada Starbucks Coffee Paris Van Java.
2. Disarankan untuk tetap menjaga kepercayaan konsumen terhadap merek Starbucks Coffee, sehingga konsumen akan semakin merasa loyal dan kebal terhadap tawaran pesaing. Dengan cara menjaga kualitas produk yang dihasilkan, tampilan *counter*, kebersihan alat-alat yang digunakan maupun interior yang ada di dalam *counter* tersebut sehingga dapat membentuk citra merek yang positif di benak konsumen mengenai Starbucks Coffee.