

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil olah data, pembahasan, dan analisis diatas dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil perhitungan dan analisis data diketahui bahwa Kualitas Pelayanan memberikan kontribusi terhadap Kepuasan Pelanggan Starbuck Pakuwon Mall, yang memiliki arti jika semakin meningkat Kualitas Pelayanan maka Kepuasan Pelanggan juga semakin meningkat , demikian pula sebaliknya.
2. Berdasarkan hasil perhitungan dan analisis data diketahui bahwa Store Atmosphere memberikan kontribusi terhadap Kepuasan Pelanggan, yang memiliki arti jika Store Atmosphere Starbucks Pakuwon meningkat maka Kepuasan Pelanggan juga semakin meningkat , demikian pula sebaliknya.

5.2 Saran

Sehubungan dengan permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini beserta hasil dari analisa data yang telah disajikan maka dapat dijelaskan beberapa saran yang dapat dipertimbangkan atau dimanfaatkan sebagai bahan dalam pengambilan keputusan, antara lain:

1. Dari analisis Kualitas Pelayanan menunjukkan bahwa indikator yang paling besar berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan adalah Assurance yaitu Pengetahuan, sopan-santun, dan kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan. Dimensi ini sangat penting

untuk perusahaan yang memerlukan tingkat kepercayaan tinggi. Kondisi ini seperti menandakan bahwa dalam Kualitas Pelayanan harus selektif dalam memilih kualitas staff yang mumpuni dibidang tersebut terutama untuk memproduksi produk – produk Starbucks Coffee. Kondisi seperti ini menunjukkan bahwa dalam kualitas pelayanan harus selektif dalam memilih staff tersebut yang sehingga memberikan kualitas yang baik dalam bidangnya untuk dinikmati konsumen, dengan demikian akan meningkatkan suatu kepuasan pelanggan terhadap Coffee Starbucks.

2. Dari analisis Store Atmosphere menunjukkan bahwa indikator yang paling besar berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan adalah Desain Bangunan Desain selalu dikaitkan dengan seni atau keindahan, dimana eksterior adalah Cermin awal dari pengunjung atau penyewa dalam aktivitas di sebuah pusat perbelanjaan. Desain memiliki peran yang sangat penting untuk menimbulkan kesan nyaman, baik untuk penyewa atau pengunjung dalam beraktivitas. Sehingga Desain Bangunan yang baik dan terus mengalami kemajuan akan berpengaruh pada kepuasan pelanggan dalam mengunjungi Starbucks Pakuwon MALL.
3. Bagi pembaca, hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan terkait dengan Penelitian mengenai Kepuasan Pelanggan serta faktor-faktor yang mempengaruhinya. Khususnya yang berminat untuk mengetahui lebih jauh tentang Kepuasan Pelanggan Starbucks Pakuwon Mall (melakukan penelitian) maka perlu modifikasi variabel-variabel independen, Misalnya variabel Persepsi Harga dan Kualitas

Produk yang juga memiliki pengaruh pada Kepuasan Pelanggan.
Sehingga akan lebih objektif dan bervariasi dalam melakukan penelitian.