

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan mengenai Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Krispy Kreme Gandaria City dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan di Krispy Kreme Gandaria City. Ini artinya pelayanan yang diberikan oleh karyawan kepada pelanggan sudah tepat.
2. Persepsi Harga tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan di Krispy Kreme Gandaria City. Ini artinya harga yang dimiliki oleh Krispy Kreme tidak tepat.
3. Lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan di Krispy Kreme Gandaria City. Ini artinya lokasi yang dimiliki dapat terjangkau dengan mudah.

B. Saran

Berdasarkan hasil analisis pembahasan serta beberapa kesimpulan pada penelitian ini, adapun saran – saran yang dapat diberikan melalui hasil penelitian ini agar dapat memberikan hasil yang lebih baik, adalah:

1. Harga yang dimiliki Krispy Kreme diharapkan dapat lebih bersaing dengan pesaing lain, jika harga yang ditawarkan saat ini lebih rendah dengan kualitas yang diberikan sama baiknya, hal ini tidak menutup kemungkinan dapat meningkatkan penjualan dan menciptakan kepuasan pelanggan yang tinggi pada Krispy Kreme Gandaria City.
2. Untuk lokasi, Krispy Kreme di Gandaria City sudah cukup bagus, mungkin hanya perlu penambahan area tempat makan yang lebih luas untuk pelanggan dapat merasa lebih nyaman dan tenang saat menikmati produk yang dikonsumsi.
3. Bagi para peneliti selanjutnya yang akan mengkaji lebih dalam menambah variabel dalam mengenai tentang penelitian yang sama diharapkan agar hasil penelitian ini dapat menjadi salah satu upaya informasi yang dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.