

## BAB V

### SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN DAN SARAN

#### A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka dapat dituliskan kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi kualitas fisik di *Starbucks* maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan di cafe *Starbucks*.
2. Perilaku karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini berarti bahwa semakin baik perilaku karyawan *Starbucks* maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan di cafe *Starbucks*.
3. Keselarasan diri berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi keselarasan diri pelanggan dengan *Starbucks* maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan di cafe *Starbucks*.
4. Identifikasi merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi tingkat identifikasi merek pelanggan dengan *Starbucks* maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan di cafe *Starbucks*.
5. Keselarasan gaya hidup berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi tingkat

keselarasan gaya hidup pelanggan dengan *Starbucks* maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan di cafe *Starbucks*.

6. Kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas merek. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi kepuasan pelanggan dengan *Starbucks* maka akan semakin tinggi tingkat loyalitas merek pada pelanggan cafe *Starbucks*.

## **B. Keterbatasan Penelitian**

1. Penelitian ini hanya dilakukan pada satu cafe saja yaitu *Starbucks*.
2. Penelitian ini hanya dilakukan kepada mahasiswa UMY, tidak meneliti pelanggan dari jenis pekerjaan lainnya.
3. Penelitian ini hanya mengukur variabel ekuitas merek berbasis pelanggan (kualitas fisik, perilaku karyawan, keselarasan diri, identifikasi merek dan keselarasan gaya hidup), masih dimungkinkan variabel lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dan loyalitas merek, misalnya promosi, harga produk.
4. Penelitian ini hanya dilakukan dengan penyebaran kuesioner tanpa terlibat langsung dalam wawancara sehingga masih banyak lagi informasi yang bisa diambil dari hasil penelitian tersebut.

### C. Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka dapat disarankan untuk penelitian ke depan dapat dilakukan di tempat yang berbeda dan dengan responden masyarakat umum atau jumlah responden yang lebih banyak, juga dengan variabel lain yang belum di uji dalam penelitian ini.

Saran peneliti terhadap *Starbucks* terkait dengan hasil penelitian ini adalah untuk meningkatkan loyalitas merek, maka kepuasan pelanggan harus ditingkatkan melalui peningkatan ekuitas merek berbasis pelanggan. Hal ini dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas fisik cafe baik interior maupun eksterior, meningkatkan kualitas pelayanan melalui perilaku karyawan yang ramah dan sopan, meningkatkan identifikasi merek dengan keselarasan diri pelanggan, meningkatkan citra merek agar dapat diidentifikasi oleh pelanggan. Hal ini berarti secara keseluruhan *Starbucks* harus meningkatkan citra mereknya sesuai dengan keinginan pelanggan.