

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Hasil analisis dari penelitian yang sudah dilakukan menunjukkan bahwa adanya pengaruh *Customer Service Commitment Starbucks* terhadap kepuasan pelanggan di Starbucks Coffee DT Pulomas hal ini berdasarkan jawaban responden dalam kuesioner yang telah disediakan. Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa *Customer Service Commitment Starbucks* berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan sebesar 89% dan sisanya dapat ditentukan oleh factor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Adapun pada kedua variabel dapat dikategorikan baik yaitu dengan variabel x dengan penilaian persentase 85,2% atau sebanyak 81 frekuensi responden sedangkan variabel y dengan penilaian presentase 88,4% atau sebanyak 84 frekuensi. Hasil analisis menunjukkan hipotesis awal atau H_a dapat diterima bahwa *Customer Service Commitment Starbucks* sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Starbucks Coffee DT Pulomas.

5.2 Saran

Saran Teoritis dari peneliti adalah hendaknya sumber dan referensi yang terkait secara langsung dalam penelitian agar lebih diperbanyak lagi. Saran Praktis dari peneliti adalah perlunya aksi yang lebih oleh barista melakukan *Customer Service Commitment Starbucks* kepada pelanggan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan di Starbucks Coffee DT Pulomas karena pelayanan adalah faktor dominan dari kepuasan pelanggan.