

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **V.1 Kesimpulan**

Hasil analisis yang disebutkan sebelumnya dicapai melalui tindakan dan prosedur yang sudah ada. Penelitian ini meyelidiki pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga terhadap kepuasan pelanggan Mixue di Jabodetabek. Hasilnya menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan, yang menunjukkan bahwa produk yang ditawarkan Mixue memiliki kualitas tinggi dan membuat pelanggan merasa puas. Hasil ini menunjukkan bahwa hipotesis yang telah dibuat sebelumnya tentang kualitas produk sejalan.

Sama dengan hasil dari uji yang sudah dilakukan sebelumnya yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan Mixue di Jabodetabek, artinya kualitas pelayanan yang disediakan oleh Mixue mampu memberikan pelayanan secara baik kepada para pelanggan Mixue di Jabodetabek. Hal tersebut sejalan dengan hipotesis yang sudah dibuat sebelumnya, dikarenakan hipotesis sebelumnya kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Begitu juga dengan hasil dari uji yang sudah dilakukan sebelumnya yang menyatakan bahwa online promotion berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan Mixue di Jabodetabek, artinya online promotion yang diberikan oleh Mixue sudah sesuai dan bermanfaat bagi pelanggan Mixue di Jabodetabek, hal tersebut sesuai dengan hipotesis yang sebelumnya yang menyatakan bahwa online promotion berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

## V.2 Saran

Berikut saran kepada beberapa pihak terkait yang didasarkan pada penelitian yang telah dilakukan :

1. Penulis memberikan saran kepada peneliti selanjutnya untuk menggunakan variabel tambahan selain variabel yang digunakan pada penelitian ini sehingga dapat mengetahui faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.
2. Perusahaan food and beverages selalu ketat dalam soal persaingan. Oleh karena itu, diharapkan Mixue dapat terus mengembangkan produk, pelayanan dan tetap memberikan online promotion dengan baik sehingga dapat terus tercipta kepuasan pelanggan. Memberikan pelayanan yang sempurna akan menjadi faktor yang akan membuat Mixue menjadi lebih unggul daripada perusahaan pesaing. Hal tersebut memiliki tujuan agar Mixue dapat mempertahankan bahkan meningkatkan kepuasan pelanggan. Selain itu, Mixue juga dapat menciptakan inovasi produk terbaru yang membuat Mixue berbeda dari perusahaan lain. Hal tersebut dilakukan agar Mixue memiliki identitas sendiri berdasarkan produk inovasi yang diciptakan. Diharapkan Mixue dapat konsisten dan juga berkembang agar dapat bertahan di persaingan perusahaan food and beverages.