

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh *Customer Relationship Management* dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada *coffee shop* Coffeeinn. Seperti yang telah diuraikan dalam bab sebelumnya, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Variabel *Customer Relationship Management* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada *coffee shop* Coffeeinn.
2. Variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada *coffee shop* Coffeeinn.

5.2 Saran

Penulis menulis saran berdasarkan fenomena yang terjadi terkait dengan penelitian ini dengan harapan dapat bermanfaat dan berguna bagi pihak yang berkepentingan sbagai berikut :

1. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan agar dapat menambah variabel yang terkait dengan keputusan pembelian. Mengingat didalam penelitian ini sebesar 23,8% kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian, maka disarankan bagi peneliti selanjutnya untuk menambah variabel bebas lainnya yang memiliki potensi dapat mempengaruhi variabel kepuasan pelanggan.
2. Bagi pelaku usaha, diharapkan dapat terus menyadari pentingnya variabel *customer relationship management* pada Coffeeinn guna menjalin hubungan yang baik dan berkelanjutan dengan para pelanggannya. Serta pada variabel kualitas pelayanan, Coffeeinn juga diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas pelayanannya untuk menghindari komplain yang didapat dari pelanggan.