

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Hasil riset G-Coffee Batam atas Pengaruh *Brand Image* & kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, maka ditarik kesimpulan yakni:

1. Terdapat dampak yang substansial dari variabel *Brand Image* terhadap kepuasan pelanggan G-Coffee Batam, sesuai dengan hasil uji segmental dengan diperolehnya  $t$  hitungnya  $>$   $t$  tabelnya.
2. Adanya dampak yang substansial dari variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan G-Coffee Batam, sesuai dengan hasil uji segmental dengan diperolehnya  $t$  hitungnya  $>$   $t$  tabelnya.
3. Adanya dampak yang substansial secara bersamaan variabel *Brand Image* dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan G-Coffee Batam Ini, sesuai dengan hasil uji  $f$  dengan diperolehnya  $f$  hitungnya  $>$   $f$  tabel.

## 5.2 Saran

Beberapa saran pada riset ini ialah:

1. Peneliti selanjutnya menambahkan jumlah sampel dan tahun pengamatan untuk menghasilkan hasil yang lebih banyak dan menyeluruh.
2. Riset selanjutnya diharapkan dapat meneliti tentang *Brand Image* & kualitas pelayanan yang terimpak kepuasan pelanggan yang variabelnya tidak terdapat dalam riset ini.
3. Hasil riset bahwa *Brand Image* dan Kualitas Pelayanannya berimpak terhadap kepuasan pelanggannya, untuk itu diharapkan kepada cafe G-Coffee batam agar selalu *aware* dalam memberikan yang terbaik bagi pelanggan agar tetap berkompetisi sehingga menghasilkan kesetiaan pelanggan.