

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

#### A Kesimpulan

1. Kualitas produk yang diberikan *Coffee shop* Kata /ko•pi/ di Jakarta Utara secara keseluruhan baik, karena seluruh indikator kualitas produk adalah baik.
2. Kualitas layanan yang diberikan *Coffee shop* Kata /ko•pi/ di Jakarta Utara baik, karena seluruh besar indikator kualitas layanan adalah baik.
3. Konsumen merasa puas terhadap *Coffee shop* Kata /ko•pi/ di Jakarta Utara.
4. Kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Apabila kualitas produk meningkat maka kepuasan pelanggan akan meningkat juga.
5. Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Apabila kualitas layanan yang diberikan meningkat maka kepuasan pelanggan akan meningkat juga.
6. Variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan adalah variabel kualitas layanan. Karena apabila kualitas layanan ditingkatkan maka kepuasan pelanggan akan meningkat juga.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.





## B. Saran

### 1. Bagi perusahaan

- a. Pada *Coffee shop* Kata /ko•pi/ di Jakarta Utara harus tetap mempertahankan kualitas produk dan meningkatkan kualitas produk yang diberikan kepada konsumen. Misalnya dalam membuat produk minumannya dapat bertahan secara lebih lama agar konsumen dapat menikmati produknya tersebut secara lebih lama
- b. Pada *Coffee shop* Kata /ko•pi/ di Jakarta Utara sebaiknya mempertahankan kualitas layanannya agar konsumen tetap merasa puas. Misalnya saat memberikan pelayanan terhadap konsumen

### 2. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian dengan memasukkan variabel lain seperti harga, lokasi, dan hubungan antar konsumen yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, agar penelitian selanjutnya dapat mencakup variabel yang lebih luas dan bermanfaat.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.