

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN



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

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pengujian hipotesis mengenai pengaruh kualitas produk, kualitas layanan dan citra merek terhadap kepuasan konsumen Kopi Janji Jiwa di Kelapa Gading, maka didapatkan simpulan sebagai berikut:

1. Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Kopi Janji Jiwa di Kelapa Gading
2. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Kopi Janji Jiwa di Kelapa gading.
3. Citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Kopi Janji Jiwa di Kelapa Gading.

#### B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dijabarkan, terdapat beberapa hal yang disarankan oleh peneliti sebagai berikut:

##### 1. Bagi Perusahaan

- a. Kopi Janji Jiwa harus tetap menjaga kualitas produk yang dimiliki serta terus berinovasi dalam pembuatan produk menu kopi terbaru nya sesuai dengan tren yang terjadi pada periode waktu tertentu.
- b. Kopi Janji Jiwa harus tetap menjaga dan selalu meningkatkan kualitas layanan oleh pegawainya terhadap konsumen. Dan juga Kopi Janji Jiwa diharapkan mampu meningkatkan kecepatan dalam menanggapi keluhan dari pelanggan seputar permasalahan produk.





- c. Kopi Janji Jiwa harus terus meningkatkan citra merek sehingga dapat bertahan di persaingan industry bisnis fnb yang mempunyai pesaing yang sangat banyak.
- d. Kopi Janjni Jiwa harus mempertahankan konsumen yang sudah puas. Apabila pelanggan puas, maka tentu pelanggan akan menjadi loyal. Kopi Janji Jiwa juga diharapkan mampu meningkatkan kualitas produk, kualitas layanan dan citra mereknya agar lebih baik lagi.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

**2. Bagi Peneliti Selanjutnya**

- a. Diperlukan penelitian selanjutnya dengan mencari variabel lain agar didapatkan variabel apa saja yang dapat berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen Kopi Janji Jiwa di Kelapa Gading.
- b. Diharapkan mampu memperbaiki keterbatasan yang ada dalam penelitian ini dengan menggunakan pendekatan lainnya.

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.