**BAB V**

**SIMPULAN DAN SARAN**

1. **Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas produk, kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Pelanggan setuju bahwa kualitas produk *KOI Thé* Mall Kelapa Gading 1 sudah baik.
2. Pelanggan sangat setuju bahwa kualitas layanan *KOI Thé* Mall Kelapa Gading 1 sudah sangat baik.
3. Pelanggan sangat setuju bahwa tingkat kepuasan pelanggan *KOI Thé* Mall Kelapa Gading 1 sudah sangat puas.
4. Kualitas produk tidak terbukti berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan *KOI Thé* Mall Kelapa Gading 1.
5. Kualitas layanan terbukti berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan *KOI Thé* Mall Kelapa Gading 1.
6. **Saran**

Berdasarkan kesimpulan dan seluruh pembahasan yang telah dijabarkan sebelumnya, maka saran yang dapat diberikan oleh peneliti adalah sebagai berikut :

Bagi perusahaan

1. Dari penelitian ini terbukti bahwa kualitas produk tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, maka dari itu peneliti menyarankan untuk terus meningkatkan kualitas produk yang ada di *KOI Thé* Mall Kelapa Gading 1. Karena sesuai dengan hasil penelitian terdapat pernyataan dalam kuesioner mengenai konsumen dapat mengetahui waktu kadaluarsa minuman *KOI Thé* dengan mudah dengan hasil rata-rata terendah yaitu 3.6566. Minuman yang ditawarkan KOI The tidak dapat disimpan terlalu lama, serta memiliki waktu kadaluarsa yang ada pada minuman dan dapat berubah apabila tidak diminum secara langsung oleh pelanggan. Jadi disarankan karyawan *KOI Thé* Mall Kelapa Gading 1 menyarankan kepada setiap pelanggan yang membeli minuman *KOI Thé* agar diminum langsung, maka seharusnya perusahaan memberikan instruksi produk kepada pelanggan, contohnya dengan cara menuliskan tips cara minum yang tepat yaitu diminum secara langsung.

b. Dari penelitian ini terbukti bahwa kualitas layanan lebih berpengaruh terhadap kepuasan pelangan, maka peneliti menyarankan untuk terus mempertahankan dan meningkatkan pelayanan yang ada di *KOI Thé* Mall Kelapa Gading 1. Terutama mengenai ketepatan karyawan *KOI Thé* dalam memberikan informasi yang benar, dengan hasil rata-rata terendah yaitu 4.2323. Maka dari itu, karyawan harus diberikan arahan atau pelatihan khusus agar dapat lebih terlatih dalam memberikan informasi mengenai jenis minuman sehingga karyawan dapat memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan serta dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

2. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian dengan memasukkan variabel lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan seperti harga, kesadaran merek, iklan dan faktor-faktor lain yang tidak diteliti oleh penulis, agar penelitian selanjutnya dapat mencakup variabel yang lebih luas dan bermanfaat serta berguna.