

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Produk terbukti secara signifikan tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Coffee Tree.
2. Kualitas Layanan terbukti secara signifikan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan Coffee Tree.

#### B. Saran

Berdasarkan kesimpulan serta pembahasan dan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat diberikan saran sebagai berikut :

1. Bagi manajemen Coffee Tree.

Dari hasil penelitian diketahui bahwa kualitas produk tidak berpengaruh pada kepuasan pelanggan, maka pihak Coffee Tree harus mempertahankan kualitas produk karena pelanggan di Coffee Tree tidak terlalu mementingkan kualitas produk. Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen, maka pihak Coffee Tree harus mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan yang ditawarkan.

2. Bagi penelitian selanjutnya.

Penelitian yang akan datang diharapkan dapat dilakukan dengan lebih kompleks dan lebih baik lagi. Penelitian selanjutnya juga dapat dikembangkan dengan menambah variabel lain baik variabel *intervening* yaitu variabel yang secara teoritis mempengaruhi hubungan antara variabel independen dan dependen menjadi



hubungan yang tidak langsung sehingga dapat menghasilkan fakta baru yang bisa dipelajari oleh banyak orang.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**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.

