**BAB V**

**KESIMPULAN DAN SARAN**

1. **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis dan pengujian hipotesis mengenai pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen Dapur Cokelat diKelapa Gading. Maka, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas produk yang diberikan Dapur Cokelat di Kelapa Gading secara keseluruhan baik dimana rata-rata konsumen setuju dengan kualitas produk yang dimiliki Dapur Cokelat di Kelapa Gading.
2. Kualitas layanan yang diberikan Dapur Cokelat di Kelapa Gading secara keseluruhan baik dimana rata-rata konsumen setuju dengan kualitas layanan yang dimiliki Dapur Cokelat Kelapa Gading.
3. Kepuasan Pelanggan yang dirasakan oleh konsumen Dapur Cokelat diKelapa Gading secara keseluruhan baik dimana rata-rata konsumen setuju dengan kepuasan konsumen yang diberikan Dapur Cokelat diKelapa Gading.
4. Terdapat pengaruh kualitas produk yang positif terhadap kepuasan konsumen Dapur Cokelat diKelapa Gading.
5. Terdapat pengaruh kualitas layanan yang positif terhadap kepuasan konsumen Dapur Cokelat diKelapa Gading.
6. **Saran**

Berdasarkan kesimpulan dan pembahasan yang telah dilakukan pada bab IV, peneliti dapat memberikan beberapa saran sebagai berikut :

1. Sebaiknya pihak manejemen Dapur Cokelat melakukan pengembangan dalam varian-varian menu *pastry* dan *bakery*, sehingga Dapur Cokelat memberikan produk yang berbeda dari toko *pastry* dan *bakery* lainnya.
2. Sebaiknya pihak manejemen Dapur Cokelat memperbanyak kursi dan meja untuk konsumen yang melakukan *dine-in* atau konsumen yang menunggu pesanan *take away*.
3. Untuk peneliti yang akan melakukan penelitian lanjutan mengenai pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen, sebaiknya menggunakan cakupan wilayah geografis lebih besar dan responden yang lebih bervariasi supaya hasil lebih akurat.