**BAB V**

**KESIMPULAN DAN SARAN**

1. **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis data dan penelitian yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kualitas Produk minuman kopi Elmakko Coffee di Sunter Jakarta Utara baik
2. Kualitas Layanan Elmakko Coffee di Sunter Jakarta Utara baik
3. Responden Elmakko Coffee di Sunter Jakarta Utara merasa puas
4. Kualitas Produk minuman kopi berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan Elmakko Coffee di Sunter Jakarta Utara
5. Kualitas Layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan Elmakko Coffee di Sunter Jakarta Utara
6. **Saran**
7. Elmakko Coffee di Sunter Jakarta Utara sudah memiliki kualitas produk minuman kopi yang cukup baik, namun salah satu komponen dari kualitas produk yaitu kustomisasi, maka Elmakko Coffee di Sunter Jakarta Utara harus selalu melakukan inovasi dan mengikuti perkembangan jaman, agar dapat terus unggul dalam bersaing melawan perusahaan lain dan perusahaan baru.
8. Elmakko Coffee di Sunter Jakarta Utara memiliki kualitas layanan yang sudah cukup baik. Salah satu komponen dari kualitas layanan yaitu karyawan memberikan pelayanan yang dibutuhkan pelanggan kurang baik, maka karyawan Elmakko Coffee di Sunter Jakarta Utara harus lebih sigap dan cepat tanggap menghadapi keluhan pelanggan.
9. Elmakko Coffee di Sunter Jakarta Utara telah mencapai kepuasan pelanggan yang cukup baik, namun belum ada tindakan lebih lanjut kepada pelanggan. Maka dari itu Elmakko Coffee harus meminta *feedback* kepada pelanggan untuk menciptakan *Customer Loyalty dan Customer Relationship* yang positif dengan pelanggannya.
10. Sebaiknya pelanggan yang sudah memenuhi komponen dari kepuasan pelanggan seperti merekomendasikan Elmakko Coffee kepada keluarga atau teman, diberikan promosi seperti contoh buy 2 get 1, agar pelanggan merasa senang dan terus merekomendasikan Elmakko Coffee.
11. Penulis menyarankan agar penelitian berikutnya dapat lebih baik lagi. Peneliti berikutnya harus menambahkan variabel, sampel dan lokasi penelitian.