# **BAB V**

# **SIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab akhir ini, peneliti mengemukakan hasil akhir penelitian yang didapatkan setelah melakukan pengujian dan penelitian secara menyeluruh. Hasil-hasil temuan tersebut akan diringkas menjadi suatu ringkasan kesimpulan.

1. **Simpulan**
2. Kualitas produk yang diberikan Excelso di Summarecon Mall Bekasi secara keseluruhan baik dimana rata-rata konsumen setuju dengan kualitas produk yang dimiliki Excelso Summarecon Mall Bekasi.
3. Harga yang diberikan Excelso di Summarecon Mall Bekasi secara keseluruhan sudah sesuai dengan kualitas produk maupun layanan yang didapatkan dimana rata-rata konsumen setuju dengan harga yang dimiliki Excelso Summarecon Mall Bekasi.
4. Kepuasan Pelanggan yang dirasakan oleh konsumen Excelso di Summarecon Mall Bekasi secara keseluruhan baik dimana rata-rata konsumen setuju dengan kepuasan konsumen yang diberikan Excelso Summarecon Mall Bekasi.
5. Terdapat pengaruh kualitas produk yang positif terhadap kepuasan konsumen Excelso Summarecon Mall Bekasi.
6. Terdapat pengaruh harga yang positif terhadap kepuasan konsumen Excelso Summarecon Mall Bekasi.

## **Saran**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa saran yang ingin peneliti sampaikan sebagai berikut:

1. **Saran untuk perusahaan**

Dari hasil penelitian ini, kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Maka, diharapkan Excelso dapat mempertahankan kualitas produk. Tetapi, yang perlu diprioritaskan adalah indikator rasa kopi yang dapat bertahan lama karena mendapat skor rata-rata (*mean*) yang rendah dibandingkan indikator yang lainnya. Sehingga dalam hal ini, Excelso dapat mengatasi ketahanannya agar cita rasa dari kopi Excelso tidak berubah rasa bila disimpan lebih lama. Sehingga hal ini diharapkan dapat terus meningkatkan kepuasan konsumen.

Dari hasil penelitian ini harga berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Maka, diharapkan Excelso dapat meningkatkan kepuasan konsumen terhadap kopi Excelso. Tetapi, yang perlu diprioritaskan adalah pada indikator harganya yang terjangkau mendapatkan skor terendah, oleh karena itu Excelso perlu memperhatikan harga yang ditawarkan yaitu dengan menawarkan harga yang terjangkau dan bervariasi, dan sesuai dengan kualitas yang ditawarkan. Sehingga Excelso dapat bersaing dengan kompetitor dan meningkatkan kepuasan konsumen.

1. **Saran untuk peneliti selanjutnya**

Peneliti selanjutnya dapat mengembangkan penelitian ini dengan menggunakan metode lain dalam meneliti kualitas produk, harga, dan kepuasan konsumen. Misalnya, dengan melakukan wawancara sehingga informasi bisa lebih banyak dibandingkan dengan kuesioner. Serta mencari variabel lain yang cukup besar dalam mempengaruhi kepuasan konsumen Excelso Summarecon Mall Bekasi