

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN



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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

A. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pengujian hipotesis yang telah dijelaskan sebelumnya pada bab IV, maka kesimpulannya adalah:

1. Tingkat kualitas produk yang diberikan oleh Kopi Kenangan kepada pelanggan secara keseluruhan sudah cukup baik, karena indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas produk telah dinilai cukup oleh konsumen Kopi Kenangan, maka dapat dikatakan kualitas produk yang diberikan Kopi Kenangan di Jakarta sudah cukup baik.
2. Kepuasan pelanggan Kopi Kenangan dapat dikatakan cukup baik karena indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan telah dinilai cukup baik oleh pelanggan, maka dapat disimpulkan bahwa pelanggan Kopi Kenangan di Jakarta merasa cukup puas.
3. Terdapat pengaruh positif dari harga terhadap kepuasan pelanggan. Apabila harga Kopi Kenangan semakin kompetitif maka kepuasan pelanggan juga akan meningkat.
4. Terdapat pengaruh positif dari kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan. Apabila kualitas produk Kopi Kenangan meningkat maka kepuasan pelanggan juga akan meningkat.

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.



B. Saran

Ⓒ Berdasarkan kesimpulan di atas, maka terdapat beberapa hal yang disarankan oleh peneliti sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

- a. Untuk harga, sebaiknya Kopi Kenangan di Jakarta memberikan harga yang lebih kompetitif kepada pelanggan agar pelanggan merasa lebih puas. Dalam hal ini perlu dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai harga-harga minuman yang ditawarkan pesaing.
- b. Untuk kualitas produk, sebaiknya Kopi Kenangan di Jakarta meningkatkan atau setidaknya mempertahankan kualitasnya agar pelanggan tetap merasa puas. Misalnya dengan menawarkan ukuran minuman yang lebih bervariasi dan meluncurkan menu baru yang berbeda dengan pesaing.
- c. Untuk kepuasan pelanggan, sebaiknya Kopi Kenangan di Jakarta harus selalu meningkatkan kualitas produk dan layanannya agar mempertahankan pelanggan yang sudah puas terhadap kualitas produk dan layanan Kopi Kenangan, sehingga pelanggan yang sudah loyal akan tetap loyal dan mampu mendatangkan pelanggan-pelanggan baru. Selain itu, Kopi Kenangan sebaiknya mengevaluasi lebih lanjut mengenai metode pembayaran yang dapat dilakukan oleh pelanggan agar lebih mudah.

2. Untuk Peneliti Selanjutnya

- a. Penelitian selanjutnya diharapkan mampu memperbaiki keterbatasan-keterbatasan yang ada dalam penelitian ini dengan menggunakan pendekatan lainnya.

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 mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

- b. Penelitian selanjutnya diharapkan mampu mengembangkan penelitian dengan memasukkan variabel lain seperti kualitas pelayanan, promosi, dan loyalitas pelanggan.

C 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.

