BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

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

1. Diferensiasi produk berpengaruh positif dan signifkan terhadap kepuasan pelanggan Kata Kopi di Sunter, Jakarta Utara, yaitu semakin baik diferensiasi produk dibanding pesaing maka semakin baik juga kepuasan pelanggannya.
2. Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Kata Kopi di Sunter, Jakarta Utara, yaitu semakin baik kualitas layanan yang diberikan maka semakin baik pula tingkat kepuasan pelanggannya.
3. Saran
4. Diferensiasi produk yang sudah diterapkan dan dilakukan oleh Kata Kopi sudah baik, namun Kata Kopi harus tetap memberikan dan mempertahankan hal tersebut dengan cara mempertahankan cita rasa produk yang unik.
5. Kualitas layanan yang diberikan oleh Kata Kopi sudah baik, dan harus tetap dipertahankan supaya pelanggan tetap datang dan merasa dilayani dengan baik. Selain itu Kata Kopi harus tetap meningkatkan kualitas layanan walaupun dapat dikatakan sudah baik, dengan cara memberikan pelatihan khusus kepada karyawan.
6. Penulis menyarankan agar penelitian berikutnya dapat lebih baik lagi. Peneliti berikutnya disarankan untuk menambah atau menggunakan variabel lain, menambah cakupan wilayah, ataupun menambah jumlah responden.