

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian hipotesis yang sudah diuraikan di bab sebelumnya, maka peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Kopi Kenangan di Kota Harapan Indah Bekasi.
2. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Kopi Kenangan di Kota Harapan Indah Bekasi.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang sudah dijelaskan diatas, maka peneliti memberi saran sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan
 - a. Kopi Kenangan tetap menjaga kualitas produknya agar kedepannya pelanggan semakin puas dan diharapkan juga agar Kopi Kenangan melakukan inovasi-inovasi terhadap produk yang ditawarkannya seperti misalnya menambah varian menu produk yang lebih unik dengan menggunakan komposisi terbaru dan belum dimiliki pesaing yang disesuaikan dengan trend yang sedang berlangsung.
 - b. Kopi Kenangan tetap menjaga kualitas layanannya agar kedepannya pelanggan juga semakin puas dan diharapkan agar Kopi Kenangan memperhatikan dalam hal pemahaman dan perhatian terhadap pelanggan seperti misalnya dengan lebih peduli terhadap pelanggan dan juga memahami apa yang mereka inginkan dengan berinteraksi dengan baik kepada para pelanggan.





- c. Kopi Kenangan harus mempertahankan pelanggan-pelanggan yang sudah puas karena merupakan salah satu aspek yang penting untuk kelangsungan bisnis kedai kedepannya agar dapat lebih unggul dari kompetitor. Jika pelanggan semakin puas maka hal ini dapat berdampak pada loyalitas pelanggan sehingga otomatis juga dengan semakin banyaknya pelanggan yang loyal dapat meningkatkan pendapatan perusahaan kedepannya.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Penelitian selanjutnya diharapkan agar dapat mencari variabel-variabel lain yang dapat berpengaruh positif serta signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan Kopi Kenangan di Kota Harapan Indah Bekasi. Misalnya variabel citra merek, promosi, harga, dan lain-lain.
- b. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat memperbaiki keterbatasan yang ada di dalam penelitian ini dengan menggunakan pendekatan lainnya.

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.