



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan hasil penelitian yang telah di bahas, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan kopi kenangan di Jakarta Utara. dengan kata lain kualitas produk berperan penting dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan.
2. Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan kopi kenangan di Jakarta Utara. Dengan kata lain kualitas pelayanan tidak berperan penting dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan.
3. Persepsi Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan kopi kenangan di Jakarta Utara. dengan kata lain persepsi harga berperan penting dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan serta hasil analisis dan pembahasan yang dilakukan oleh peneliti pada bab IV, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan

Perusahaan Kopi Kenangan harus lebih memperhatikan indikator dari kualitas pelayanan mengenai kehandalan, pengetahuan, kepercayaan agar kopi kenangan memiliki kualitas pelayanan yang baik dan berkesan bagi pelanggan karena kualitas pelayanan sangatlah penting bagi pelanggan yang akan membeli produk tersebut. Perlu dilakukannya pelatihan agar karyawan dapat melayani



pelanggan dengan baik, memberikan arahan, menyelesaikan masalah atau kendala, agar pelanggan merasa puas akan hasil pelayanan yang diberikan.

Kualitas produk kopi kenangan juga perlu ditingkatkan agar tetap memiliki kualitas produk yang baik. Pihak owner atau manajemen pengelola kopi kenangan disarankan untuk meningkatkan kualitas kopi kenangan terhadap ukuran gelas dan kepekatan kopi terhadap minumannya. Dari segi ukuran gelas apakah sudah sesuai dengan harga yang ditawarkan dan apakah kepekatan kopi kesalahan dari karyawan yang membuatnya atau memang dari menu yang sudah ditetapkan oleh pihak manajemen. Jika sudah diketahui kesalahan dimana perusahaan harus memperbaiki kesalahan agar pelanggan tidak merasa kecewa dan lebih merasa puas terhadap produk kopi kenangan.

Perspsi harga pelanggan terhadap kopi kenangan juga sangat penting, pihak owner dan manajemen pengelola disarankan untuk melakukan riset persepsi pelanggan terhadap harga kopi yang terjangkau dibanding pesaing lainnya. Ketingkatan rasa pada kopi kenangan apakah sudah sesuai dengan persepsi pelanggan. Jika sudah melakukan riset tersebut dapat dipastikan bahwa semakin meningkatnya sebuah rasa terhadap kopi maka persepsi harga dari pelanggan akan menjadi lebih baik dan pelanggan akan semakin puas terhadap produk kopi kenangan.

Kepuasan pelanggan terhadap kopi kenangan juga sangat penting, pihak owner dan manajemen pengolah disarankan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, perusahaan harus memberikan kualitas produk sesuai dengan persepsi harga pelanggan dimana harga yang ditentukan tetap stabil dan memberikan pelayanan yang baik terhadap pelanggan agar pelanggan merasa puas dan pelanggan tidak akan merasa membayar lebih terhadap produk kopi kenangan.

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.



Kepuasan pelanggan itulah yang akan menjadi keuntungan bagi kopi kenangan karna jika merasa puas maka pelanggan memberikan rekomendasi terhadap teman/relasi/keluarga jika ingin membeli kopi sebaiknya membeli kopi kenangan. Saran penulis , memanfaatkan skor-skor kecil pada indikator kualitas pelayanan dengan cara meningkatkan pelayanan agar kualitas pelayanan semakin baik.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya.

Dalam penelitian ini ada baiknya dilakukan penelitian lanjutan dengan menggunakan variabel-variabel dan model penelitian lain serta perlu dilakukan dengan mengubah atau memperluas lokasi.

Contohnya seperti citra merek,harga,kepercayaan merek dan sebagainya. Boleh dilakukannya riset lanjutan dalam penelitian ini karena penelitian ini juga memiliki keterbasan dalam subjek penelitian, yaitu hanya pelanggan yang pernah membeli produk kopi kenangan. Ada baiknya apabila penelitian selanjutnya dapat menggunakan subjek penelitian yang lebih luas.

© 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.