



## BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

© Hak cipta milik IBKKG Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

### A. Kesimpulan

Pada akhir bab ini, peneliti menerangkan hasil penelitian yang telah dilakukan dan sudah diujikan melalui ketentuan-ketentuan yang sudah disesuaikan. Dengan itu, hasil yang sudah didapatkan akan ditarik suatu kesimpulan dan saran yang bermanfaat bagi penelitian selanjutnya dan pihak yang terkait dalam pembahasan penelitian ini.

Kualitas pelayanan berdampak positif dan signifikan kepada kepuasan pelanggan terhadap pelayanan di kopi janji jiwa. dengan ini dapat disimpulkan bahwa peningkatan kepuasan pelanggan terjadi bilamana kualitas pelayanan pada kopi janji jiwa meningkat.

Harga berdampak kepada kepuasan pelanggan di kopi janji jiwa. Hal ini menunjukkan adanya kesesuaian harga yang di tentukan oleh kopi janji jiwa menimbulkan rasa kepuasan pelanggan. oleh karna itu, dengan adanya kesesuaian harga yang di tawarkan di harapan pelanggan akan semakin merasa puas dengan membeli produk kopi janji jiwa.

Hasil tingkat kepuasan pelanggan kopi janji jiwa menyatakan sangat puas terhadap atribut kopi janji jiwa

### B. Saran

Berdasarkan simpulan yang didapat, adanya saran penelitian yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

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 IBKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.



## 1. Bagi Kopi Janji Jiwa

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

- a. Kopi janji jiwa disarankan konsisten meningkat serta menjaga kualitas pelayanan yang diusulkan oleh pelanggan dan harus mengawasi kecepatan pelayanan pada saat menyajikan orderan pelanggan. keadaan ini dapat dilakukan dengan memberikan latihan dan mengawasi para karyawan secara rutin supaya karyawan bisa lebih baik dalam menyajikan dan memberikan pelayanan untuk pelanggan , maka sudut pandang daya tanggap yang dipunyai kopi janji jiwa dapat dilihat oleh pelanggan lebih baik lagi, yang nantinya akan menarik pelanggan kembali untuk membeli produk di kopi janji jiwa.
- b. Dari hasil penelitian harga mendapatkan tanggapan baik dari para pelanggan. Namun, ada penilaian skor rata rata yang rendah dibandingkan indikatorlainnya yaitu terkait keterjangkauan harga dan produk yang diperoleh oleh kopi janji jiwa , maka kopi janji jiwa harus lebih mempertimbangkan kesesuaian harga produk yang ingin ditawarkan kepada pelanggan dengan manfaat yang di terima pelanggan, agar pelanggan dapat merasa puas.
- c. Kopi Janji Jiwa harus mempertahankan kepuasan pelanggan. Apabila pelanggan puas, maka tentu pelanggan akan kembali membeli di Kopi Janji Jiwa. Kopi Janji Jiwa kedepannya disarankan bisa untuk menaikkan lagi kualitas pelayanan agar lebih baik lagi.

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.



## 2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Dengan keterbatasan pada penelitian ini. Peneliti berharap untuk penelitian selanjutnya bisa menggunakan penambahan variabel baru seperti gaya hidup, promosi, lokasi, dan variabel lainnya. Hal ini tentu berpengaruh terhadap hasil yang akan didapatkan nantinya pada Kopi Janji Jiwa di Summ

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

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.