



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN



A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan pada penelitian ini, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Produk memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan produk Kopi Kenangan. Semakin berkualitas produk yang dimiliki, maka kepuasan pelanggan akan meningkat.
2. Kualitas Layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan produk Kopi Kenangan. Semakin berkualitas layanan yang diberikan, maka kepuasan pelanggan akan meningkat.

B. Saran

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

1. Bagi Perusahaan

Kopi Kenangan dalam kualitas produk dapat meningkatkan pada faktor daya tahan produk karena berdasarkan responden yang mengisi kuesioner penelitian ini ketahanan produk Kopi Kenangan Mall Kelapa Gading mendapatkan nilai rata-rata terendah, untuk tingkat kualitas layanan Kopi Kenangan dapat meningkatkan faktor dalam menerima kritik dan saran dari pelanggan dan faktor yang kedua dalam fasilitas yang tersedia di Kopi Kenangan, apabila karyawan kopi kenangan bisa menerima kritik dan saran dari para pelanggan dan meningkatkan lagi dalam fasilitas supaya lebih menarik maka, tingkat kepuasan akan meningkat sehingga dapat memenuhi keinginan pelanggan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang



dan pelanggan tidak akan berpaling dari Kopi Kenangan. Jika kualitas produk meningkat dan layanan meningkat maka, kepuasan akan meningkat dalam waktu bersamaan karena kepuasan pelanggan sangatlah penting bagi suatu perusahaan.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

2. Bagi penelitian selanjutnya

Peneliti selanjutnya diharapkan agar dapat mengembangkan variabel lainnya seperti kualitas produk, kualitas layanan dan kepuasan pelanggan agar penelitian selanjutnya dapat mencakup variabel yang lebih luas dan bermanfaat.

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.