



BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

C Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

A. Simpulan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas produk, kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan minuman *bubble tea* Onezo di Jakarta Utara, dimana kualitas produk ini memiliki pengaruh yang kuat terhadap kepuasan pelanggan minuman *bubble tea* Onezo di Jakarta Utara. Hal ini terlihat dari hasil perhitungan yang didapatkan, dimana nilai sig. (0,001) < (0,05) dan nilai t hitung ($t = 9,148$) > t tabel (1,9773).

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kualitas produk menjadi salah satu faktor penentu yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan minuman *bubble tea* Onezo di Jakarta Utara.

2. Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan minuman *bubble tea* Onezo di Jakarta Utara. Dari hasil penelitian di dapatkan, kualitas layanan ini memiliki pengaruh yang kuat terhadap kepuasan pelanggan minuman *bubble tea* Onezo di Jakarta Utara. Hal ini terlihat dari perhitungan yang di dapatkan, dimana nilai sig. (0,004) < (0,05) dan nilai t hitung ($t = 2,890$) > t tabel (1,9773).

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kualitas layanan menjadi salah satu penentu yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan minuman *bubble tea* Onezo di Jakarta Utara.

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.



B. Saran

C Berdasarkan kesimpulan dan seluruh pembahasan yang telah dijabarkan sebelumnya, maka saran yang dapat diberikan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Onezo harus selalu mempertahankan dan meningkatkan kualitas produk yang ada. Untuk meningkatkan kualitas produk ini terutama pada pertanyaan “*bubble* yang disajikan Onezo dibuat sendiri di toko” karena memiliki skor rata-rata terendah sebesar 4,04 dibandingkan dengan pertanyaan lainnya dalam variable kualitas produk. Dengan demikian, perusahaan harus melakukan inovasi-inovasi seperti; membuat menu baru, menu *seasonal*, dan varian *topping* yang lebih bervariasi agar dapat menciptakan variasi produk, serta rasa yang baru, sehingga dapat meningkatkan kualitas produk dari Onezo itu sendiri dan diharapkan dapat lebih memuaskan konsumennya.
2. Onezo juga sebaiknya lebih memperhatikan kualitas layanan yang ada. Untuk meningkatkan kualitas produk ini terutama pada pertanyaan “karyawan Onezo memiliki daya tanggap yang sangat baik dalam membantu pelanggan” karena memiliki skor rata-rata terendah sebesar 4,04 dibandingkan dengan pertanyaan lainnya dalam variable kualitas layanan. Dengan demikian, Onezo harus memberikan pelayanan yang ramah, memperhatikan pelanggan ketika memesan minuman, juga pada saat pelanggan melakukan pembayaran. Hal ini dimaksudkan agar pelanggan merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan Onezo.
3. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian seperti; memasukkan variabel lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan seperti harga, kesadaran merek, iklan dan faktor-faktor lain yang tidak diteliti oleh penulis serta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

menggunakan skala likert dengan kriteria Sangat Tidak Setuju (STP) sampai Sangat Setuju (SS), agar penelitian selanjutnya dapat mencakup variabel yang lebih luas dan bermanfaat serta berguna.

C 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.