

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

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

#### A. Simpulan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

1. Kualitas produk terbukti berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan Kopi Janji Jiwa.
2. Kualitas layanan terbukti berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan Kopi Janji Jiwa.
3. Kepuasan pelanggan Kopi Janji Jiwa sudah sangat puas.

#### B. Saran

Berdasarkan simpulan dan pembahasan yang telah dijelaskan, maka saran yang dapat diberikan oleh peneliti, yaitu :

1. Bagi perusahaan
  - a. Dari penelitian ini terbukti jika kualitas produk berpengaruh kepada kepuasan pelanggan, maka peneliti menyarankan untuk tetap menjaga dan mempertahankan produk yang ada di Kopi Janji Jiwa dengan tetap konsisten memberikan kopi dengan kualitas yang terbaik untuk pelanggan. Terutama pada keberagaman topping yang disediakan yang memiliki skor rata – rata terendah. Maka dari itu, Kopi Janji Jiwa harus menginovasi dengan topping yang disediakan misalnya dengan menambahkan boba, remah biskuit, remah coklat , keju, krim, mesis, atau kacang. Sehingga cocok dipadukan sebagai pelengkap produk Kopi Janji Jiwa.



- b. Dari penelitian ini terbukti jika kualitas layanan berpengaruh kepada kepuasan pelanggan, maka peneliti menyarankan untuk tetap menjaga dan mempertahankan layanan yang diberikan karyawan Kopi Janji Jiwa dengan tetap berpenampilan rapi, bersikap sopan, dan ramah kepada pelanggan. Terutama pada ketanggapan karyawan Kopi Janji Jiwa dalam mengatasi pelanggan yang memiliki hasil rata – rata terendah. Maka dari itu, karyawan Kopi Janji Jiwa harus berusaha lebih tanggap dan peka dalam mengatasi keluhan pelanggan atau kebutuhan pelanggan.

Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian dengan memasukkan variabel lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, agar penelitian selanjutnya dapat mencakup variabel yang lebih luas dan bermanfaat.

**© 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.