

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan hasil penelitian dan hasil analisis data yang telah dilakukan, diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas produk berpengaruh positif secara parsial yang signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Kafe Asique. Semakin tinggi kualitas produk akan semakin baik produknya, maka nilai yang didapatkan terhadap kepuasan konsumen semakin tinggi. Hal ini terbukti bahwa nilai t hitung sebesar $6,636 > t$ tabel 2.020 dengan signifikansi $0,000 < 0,05$ dengan demikian H_a diterima, kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh positif secara parsial yang signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Kafe Asique. Semakin tinggi kualitas pelayanan akan semakin baik pelayanannya. maka nilai yang didapatkan terhadap kepuasan konsumen semakin tinggi. Hal ini terbukti bahwa nilai t hitung sebesar $4,335 > t$ tabel 2.020 dengan signifikansi $0,000 < 0,05$ dengan demikian H_a diterima, kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.
3. Kualitas produk dan pelayanan berpengaruh secara simultan yang signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Kafe Asique. Hal ini terbukti nilai f hitung $116,777 > f$ tabel 3.226 , maka dapat diambil kesimpulan bahwa variabel bebas kualitas produk (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (Y). kemudian diketahui signifikansi senilai $0,000$ dan f tabel senilai $3,226$. Nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ maka dapat disimpulkan juga kualitas produk dan pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen (Y).
4. Upaya usaha strategi yang harus dilakukan dalam meningkatkan kualitas produk dan pelayanan yang diberikan kepada konsumen, ialah sebagai berikut :

- a) Strategi untuk meningkatkan kualitas produk pada Kafe Asique yaitu :
 1. Mengidentifikasi determinan utama pada kualitas pelayanan.
 2. Komunikasi yang efektif dengan konsumen
 3. Melakukan *quality control* terhadap produk yang dibuat
 4. Manfaatkan *feedback* dari pembeli dan *upgrade* produk secara berkala
 5. Mengamati produk kompetitor
- b) Strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada Kafe Asique yaitu :
 1. Mengidentifikasi determinan utama pada kualitas pelayanan
 2. Mengelola ekspektasi konsumen
 3. Mengelola bukti kualitas pelayanan
 4. Menumbuhkan budaya kualitas
 5. Menindaklanjuti pelayanan

5.2 Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan yang sudah dijelaskan tersebut maka saran yang dapat penulis berikan adalah sebagai berikut :

1. Perusahaan Kafe Asique harus meningkatkan lagi kualitas produknya dari segi rasa, tekstur, dan ukuran pada makanan serta minuman yang disajikan kepada konsumen agar nilai persepsi dari kualitas produk terhadap kepuasan konsumen meningkatkan menjadi lebih baik.
2. Perusahaan perlu meningkatkan lagi kualitas pelayanannya dari segi daya tanggap (*Responsiveness*) kepada konsumen yang berkunjung. Perlu adanya proses cepat merespons keluhan konsumen, proses pembuatan pesanan yang tepat waktu, dan lincah dalam melayani konsumen. maka dari itu daya tanggap dari setiap karyawan akan sangat membantu dalam meningkatkan kualitas pelayanan.
3. Kepada pihak manajemen Kafe Asique disarankan untuk meningkatkan kualitas produk dengan memberikan produk yang variasi, enak dan menarik. selain itu juga pihak manajemen juga disarankan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara memberikan pelayanan dengan cepat, ramah dan komunikatif.