

BAB V

PENUTUPAN

5.1 Kesimpulan

Bab ini akan menguraikan kesimpulan, yang berhubungan dengan hasil diperoleh dari penelitian. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen Kawulamuda Coffee Shop di kota bekasi. Berdasarkan hasil dari analisis pembahasan yang dilakukan dengan menggunakan regresi linier berganda, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini membuktikan bahwa dengan adanya kualitas pelayanan dapat meningkatkan kepuasan konsumen. Sehingga diharapkan mampu memanfaatkan kualitas pelayanan dalam aktivitas bisnis.
2. Harga secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini membuktikan bahwa dengan harga dapat meningkatkan pengembangan, Oleh karena itu jika customer merasa harga mahal, maka akan menyebabkan penurunan pada omset penjualan. maka dari itu harga sangat penting untuk meningkatkan penjualan.
3. Kualitas pelayanan dan harga secara simultan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan kawulamuda coffee shop di Kota Bekasi.

5.2 Implikasi manajerial

Implikasi manajerial dalam penelitian ini adalah :

1. Kepuasan konsumen agar dapat mencermati bahwa dengan adanya factor kualitas pelayanan dan harga mampu memberikan peningkatan pada penjualan dan produktivitas yang pada akhirnya berdampak pada tingginya pengembangan usaha, sehingga peningkatan atas faktor-faktor tersebut menjadi dasar yang harus dipenuhi oleh setiap pelaku usaha.

2. Harga yang ditawarkan kepada konsumen perlu disesuaikan dengan kebutuhan agar konsumen dapat menerima harga tersebut. Sehingga dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa harga sangat menentukan customer membeli atau tidak, karna soal harga merupakan hal yang sensitif sebaiknya kopi Kawulamuda terus menggunakan harga yang standar agar customer tidak merasa kemahalan jika membelinya.
3. Kualitas Pelayanan usaha yang baik dapat meningkatkan kepuasan kepada konsumen dan akan mendatangkan lebih banyak konsumen loyal lalu membeli pembelian berulang-ulang.

