

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dari hasil pengolahan dan analisis data tentang Kualitas produk dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Kafe GE-Coffe, dengan menggunakan 91 responden pelanggan maka dapat disimpulkan yaitu:

1. Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan di Kafe GE-Coffe Cibitung memiliki pengaruh yang signifikan disebabkan nilai t lebih besar dari t tabel ($9,282 > 1,662$) dan nilai signifikansi lebih kecil dari $0,05$ ($0,000 < 0,05$), dan pada pernyataan kepuasan pelanggan terhadap produk yang dipesan memiliki nilai indeks tertinggi sebesar $75,8$, sedangkan nilai indeks terendah $68,4$ pada pernyataan terkait Produk yang dapat diterima rasanya oleh pelanggan. Hal ini menandakan bahwa kepuasan Pelanggan terhadap produk yang dipesan perlu dipertahankan, sedangkan terkait Produk yang dapat diterima rasanya oleh pelanggan dengan nilai indeks paling rendah kiranya perlu dilakukan evaluasi atau ditingkatkan oleh pihak manajemen Kafe GE-Coffe Cibitung.
2. Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Kafe GE-Coffe Cibitung memiliki pengaruh yang tidak signifikan disebabkan nilai t hitung lebih kecil dari t tabel ($0,546 < 1,662$) dan nilai signifikansi lebih besar dari $0,05$ ($0,586 > 0,05$), dan pada pernyataan karyawan yang cepat tanggap jika ada pelanggan yang membutuhkan memiliki nilai indeks tertinggi sebesar $78,2$ sedangkan nilai indeks terendah $73,8$ pada pernyataan terkait karyawan tidak memandang status saat memberikan sebuah pelayanan. Hal ini menandakan bahwa karyawan yang cepat tanggap jika ada pelanggan yang membutuhkan perlu dipertahankan, sedangkan terkait karyawan tidak memandang status saat memberikan sebuah pelayanan dengan nilai indeks paling rendah kiranya perlu dilakukan evaluasi atau ditingkatkan oleh pihak manajemen Kafe GE-Coffe Cibitung
3. Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Kafe GE-Coffe Cibitung memiliki pengaruh yang signifikan, karena nilai f

hitung lebih besar dari f tabel ($44,862 > 3.10$) dengan nilai signifikansi lebih kecil dari 0.05 ($0.000 < 0,05$). Dan pada pernyataan karyawan sangat ramah terhadap pelanggan memiliki nilai indeks tertinggi sebesar 77 , sedangkan nilai indeks terendah 74 pada pernyataan terkait Fasilitas dari kafe tersebut bisa dinikmati seperti lahan parkir dan wifi toilet. Hal ini menandakan bahwa terkait keramahan karyawan terhadap pelanggan perlu dipertahankan, sedangkan terkait fasilitas yang ada di kafe dengan nilai indeks paling rendah kiranya perlu dilakukan evaluasi atau ditingkatkan oleh pihak Manajemen Kafe GE-Coffe Cibitung

5.2 Saran

Adapun saran yang penulis dapat berikan kepada pihak kafe GE-Coffe Cibitung. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan yaitu:

1. Kafe GE-Coffe Cibitung lebih meningkatkan dalam menghadirkan produk baru yang dapat diterima rasanya oleh pelanggan, hal ini juga berdasarkan pada pernyataan yang diberikan terkait kualitas produk yang memiliki indeks terendah
2. Kafe GE-Coffe Cibitung lebih meningkatkan kinerja karyawan dan tidak memandang status saat memberikan sebuah pelayanan ke pelanggan, hal ini juga berdasarkan pada pernyataan yang diberikan terkait kualitas pelayanan yang memiliki indeks terendah
3. Kafe GE-Coffe Cibitung lebih meningkatkan Fasilitas dari kafe tersebut agar bisa dinikmati seperti lahan parkir dan wifi toilet, hal ini juga berdasarkan pada pernyataan yang diberikan terkait kualitas pelayanan yang memiliki indeks terendah.
4. Bagi penelitian selanjutnya disebabkan penelitian ini penulis anggap belum sampai ke tahap sempurna sehingga penulis menyarankan bagi pihak peneliti selanjutnya untuk melakukan inovasi baik dalam penambahan variabel, objek hingga responden agar penelitian yang akan dilakukan kelak dapat menyempurnakan, dan memperkuat hasil penelitian ini.