

## **BAB V**

### **PENUTUP**

Pada bagian ini dilakukan penarikan kesimpulan dan pemberian saran berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan. Kesimpulan akan menjelaskan setiap tujuan dan saran yang diberikan diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi untuk penelitian selanjutnya.

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil yang diperoleh dengan olah data yang sudah dijabarkan di bab sebelumnya, maka dapat dibuat kesimpulan bahwa :

1. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Emosional berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan di kopi Belakang Rumah Bunda
2. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap Kepuasan Pelanggan kopi Belakang Rumah Bunda
3. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Emosional dan Kualitas Pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Pelanggan di kopi Belakang Rumah Bunda.

#### **5.2. Saran**

Saran yang diberikan diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi serta rekomendasi untuk masa mendatang. Berikut merupakan saran yang diberikan penulis untuk penelitian selanjutnya dan kopi belakang rumah bunda. Pada penelitian selanjutnya, dapat digunakan beberapa variabel dependen atau faktor lain selain kepuasan pelanggan. Untuk mengetahui pengaruh lain yang dapat diberikan oleh emosional dan kualitas pelayanan.

Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk melakukan penelitian di luar variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini mengingat terdapat pengaruh dari variabel lain, ataupun mengkombinasikan variabel emosional dan kualitas pelayanan, dengan variabel lain di luar variabel dalam penelitian ini. Disarankan bagi pihak kopi Belakang Rumah Bunda untuk meningkatkan kualitas layanannya supaya tercipta kepuasan pelanggan.

