

BAB V

PENUTUP

1.1 Kesimpulan

Peneliti mengambil kesimpulan sebagai berikut dari hasil linear berganda analisis regresi, analisis uji T, dan analisis uji F berdasarkan penelitian pada pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan promosi terhadap kepuasan konsumen pada produk “kopi dari hati” di perumahan taman aster cikarang barat, yaitu :

1. Tingkat kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif terhadap pelanggan Kopi Dari Hati. Hal tersebut merupakan suatu bentuk positif dari perlakuan positif barista yang menyambut pelanggan Kopi Dari Hati dengan baik dan melayani dengan ramah
2. Tingkat kualitas produk memiliki pengaruh yang kurang baik terhadap pelanggan. Hal tersebut mungkin dapat terjadi ketika pelanggan Kopi Dari Hati mendapatkan produk yang mereka pesan kurang dari ekspektasi mereka.
3. Tingkat Promosi memiliki pengaruh baik terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dapat disimpulkan pelanggan akan senang membelanjakan uangnya untuk mendapatkan suatu keuntungan yang lebih ketika berbelanja di Kopi Dari Hati.
4. Kedua variabel yakni Kualitas Pelayanan dan Promosi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap konsumen Kopi Dari Hati untuk mendapatkan kepuasan berbelanja disana. Dalam upaya untuk mendapatkan pelanggan tetap ataupun

memperbanyak pelanggan baru berdatangan ke toko Kopi Dari Hati, *Coffeeshop* perlu memperhatikan aspek-aspek ini.

1.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian diketahui bahwa kualitas produk, kualitas pelayanan dan promosi penjualan secara parsial maupun simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, sehingga dapat dilakukan rekomendasi sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan

- a. Untuk meningkatkan kepuasan konsumen, hal ini dapat dilakukan dengan membuat porsi lebih besar, meningkatkan cita rasa minuman kopi, dan menawarkan kupon makanan atau minuman gratis ketika konsumen melakukan minimal 3 kali pembelian. Meningkatkan kualitas pelayanan dengan menambah jumlah petugas untuk mempercepat proses pelayanan kepada konsumen, merancang ruang toko yang lebih menarik dan nyaman, serta memberikan pelayanan yang lebih ramah kepada konsumen, sehingga kepuasan konsumen tumbuh lebih tinggi dari sebelumnya
- b. Disarankan untuk memberikan diskon kepada pelanggan tetap agar selain meningkatkan kepuasan konsumen, pelanggan baru juga menjadi pelanggan tetap

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Penelitian selanjutnya dapat memperbaiki keterbatasan penelitian ini dan menambah jumlah sampel serta metode pengumpulan data untuk memperoleh hasil yang komprehensif.

Mengingat masih terdapat variabel di luar penelitian yang mempengaruhi kepuasan konsumen sebesar 59,3%, maka diharapkan bagi peneliti selanjutnya dapat mengembangkan penelitian lebih lanjut dengan melihat variabel lain di luar penelitian ini atau dengan menggabungkan variabel yang termasuk dalam penelitian ini dengan variabel lain. . variabel seperti merek, kepercayaan, citra merek, persepsi harga, garansi dan distribusi

3. Bagi Fakultas Ekonomi Bisnis Universitas Bhayangkara

Diharapkan pihak fakultas mampu memfasilitasi penelitian terbaru dan mahasiswa dapat dengan mudah menemukan sumber atau jurnal yang diinginkan. Sebaiknya fakultas menyelenggarakan workshop, pelatihan atau kegiatan karya ilmiah skripsi pada awal penulisan skripsi agar mahasiswa paham dan memahami penulisan skripsi, sehingga skripsi dapat terselesaikan dengan cepat dan baik tanpa terlalu banyak penundaan bagi mahasiswa