

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa Cita Rasa secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Hal ini dikarenakan konsistensi dari Kopi Tuku pas, penyajiannya tidak terlalu kental atau cair. Sehingga hal tersebut dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan Kopi Tuku cabang Kota Wisata Cibubur.
2. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa Kualitas Produk secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Hal ini dikarenakan Kopi Tuku selalu memenuhi ekspektasi pelanggan, baik dari segi rasa maupun penampilan. Sehingga hal tersebut dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan Kopi Tuku cabang Kota Wisata Cibubur.
3. Cita Rasa dan Kualitas Produk secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Kopi Tuku cabang Kota Wisata Cibubur. Hal ini dikarenakan melakukan pembelian ulang Kopi Tuku karena rasa dan kualitas yang konsisten. Artinya, dalam hal ini suatu cita rasa dan kualitas produk menjadi acuan penting dalam kepuasan pelanggan.

## 5.2 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini dilakukan sesuai dengan proses ilmiah, namun masih memiliki keterbatasan yang dapat dijadikan sebagai bahan bagi peneliti selanjutnya untuk mencapai hasil penelitian yang maksimal dan lebih baik. Keterbatasan tersebut sebagai berikut:

1. Dari penelitian ini hanya meneliti pengaruh dari Cita Rasa dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan Kopi Tuku cabang Kota Wisata Cibubur, sehingga perlu dikembangkan penelitian lanjutan.
2. Peneliti memiliki keterbatasan waktu dalam penyusunan penelitian ini
3. Peneliti memiliki keterbatasan data objek yang diteliti dikarenakan beberapa hal tidak mudah bagi peneliti untuk mendapatkan izin.

## 5.3 Saran

Dari hasil yang diperoleh diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang berhubungan dengan penelitian antara lain:

1. Toko Kopi Tuku cabang Kota Wisata Cibubur diharapkan dapat mempertahankan konsistensi yang tidak terlalu kental atau cair, serta dapat meningkatkan cita rasa seperti rasa, aroma, dan tekstur produk yang dapat mempengaruhi kesan dalam kepuasan pelanggan.
2. Toko Kopi Tuku cabang Kota Wisata Cibubur diharapkan dapat mempertahankan produk dari segi rasa dan juga penampilan produk, serta meningkatkan kualitas produk seperti fisik produk, daya tahan, dan kemasan.

3. Toko Kopi Tuku cabang Kota Wisata Cibubur diharapkan untuk selalu dapat mempertahankan persepsi kepuasan pelanggan tentang cita rasa dan kualitas produk secara keseluruhan.
4. Untuk peneliti selanjutnya menggunakan metode lain dalam meneliti pengaruh cita rasa dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan. Misalnya, melalui wawancara terbuka terhadap responden, sehingga informasi yang diperoleh lebih akurat.
5. Untuk peneliti selanjutnya disarankan untuk menggunakan variabel harga, kualitas pelayanan, dan loyalitas pelanggan.

