

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil dari penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan oleh peneliti pada bagian Bab IV mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen Cafe Ceritalain di Kota Bogor, maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas produk terhadap kepuasan konsumen.
3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat kualitas pelayanan dan kualitas produk secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

#### **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan yang diperoleh, maka saran yang diberikan peneliti sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan ataupun bahan pertimbangan bagi Cafe Ceritalain.

- a. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada tingkat persepsi responden baik. Akan tetapi, ada beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi kemajuan perusahaan, antara lain :
  - b. Berdasarkan data yang diperoleh, bahwa hasil uji regresi linear berganda untuk variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) memiliki nilai yang rendah. Maka peneliti menyarankan kepada pihak Cafe Ceritalain agar mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan pada pegawai Cafe Ceritalain ,di antaranya: Perusahaan hendaknya benar-benar memperhatikan faktor kualitas pelayanan yaitu kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti fisik karena terbukti mempengaruhi kepuasan konsumen dalam memenuhi kepuasan konsumen, terutama faktor ketanggapan, bukti fisik dan empati, mengingat faktor ini masih memungkinkan untuk lebih dievaluasi karna kurangnya reponden dari konsumen yang menjawab kurang puas akan ketanggapan, bukti fisik dan empati maka pegawai Cafe Ceritalain harus selalu menangani respon permintaan dari para konsumen, demi untuk mempertahankan kepuasan konsumen.
  - c. Berdasarkan hasil uji regresi linear berganda untuk variabel kualitas produk ( $X_2$ ) memiliki nilai yang paling tinggi. Maka peneliti menyarankan kepada pihak Cafe Ceritalain lebih memperhatikan lagi pada kualitas produk yang ditawarkan, diantaranya: perusahaan harus lebih rajin dan memberikan kualitas produk yang baru agar

konsumen lebih banyak tertarik lagi dan memberikan kualitas produk yang baik.

## 2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan terkait dengan kepuasan konsumen di berbagai objek cafe, serta peneliti juga mengharapkan untuk peneliti selanjutnya agar dapat mengembangkan penelitian ini dengan menggunakan objek yang berbeda dengan pernyataan yang berbeda, dengan menggunakan lebih banyak lagi aspek atau faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen selain dari kualitas pelayanan dan kualitas produk. Misalnya seperti promosi, harga, cita rasa dan lain sebagainya yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen.