

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Bedasarkan hasil penelitian dan penjelasan dari bab sebelumnya, serta pembahasan yang disertai dengan teori dan konsep yang mendukung mengenai penelitian ini yang berjudul Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Warung Kopi Doa Ibu pada pelanggan di Di Kota Depok maka didapat kesimpulan sebagai berikut :

1. Harga berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Warung Kopi Doa Ibu pada Di Kota Depok Hal ini mempunyai arti jika Harga menurun atau lebih murah sedikit maka akan meningkatkan Kepuasan Pelanggan.
2. Kualitas Produk berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Warung Kopi Doa Ibu pada Di Kota Depok Hal ini mempunyai arti jika Kualitas Produk meningkat maka akan meningkatkan Kepuasan Pelanggan .
3. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Warung Kopi Doa Ibu pada Di Kota Depok Hal ini mempunyai arti jika Kualitas Pelayanan meningkat maka akan meningkatkan Kepuasan Pelanggan.

B. Saran

Berdasarkan analisis yang dilakukan dalam penelitian dan hasil kesimpulan yang telah dikemukakan sebelumnya, maka penulis mencoba menyampaikan beberapa saran yang sekiranya dapat bermanfaat dan dapat dijadikan sebagai bahan masukan untuk Warung Kopi Doa Ibu dan peneliti selanjutnya untuk dapat mempertahankan serta meningkatkan Kepuasan Pelanggan , diantaranya sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan
 - a. Menurut hasil penelitian pada Harga dengan indikator Kesesuaian dengan spesifikasi Kesesuaian Harga Menentukan Manfaat Produksi perlu untuk

ditinjau kembali dengan cara lebih meratakan semua harga sesuai dengan manfaat produksinya agar lebih meningkatkan Warung Kopinya. Sedangkan untuk Daya Saing Harga perlu dipertahankan agar dapat meningkatkan Kepuasan Pelanggan Warung Kopi Doa Ibu di Kota Depok.

- b. Menurut hasil penelitian pada Kualitas Produk, hal ini perlu ditinjau kembali oleh perusahaan agar dapat memberikan kesan pengalaman yang lebih baik lagi bagi pelanggan terutama dalam indikator Rasa sesuai dengan harapan pelanggan pada harus di tingkatkan lagi karena agar meningkatkan kualitas produk Warung Kopi Doa Ibu, Sedangkan pada indikator Higienis variabel Kualitas Produk perlu dipertahankan dan ditingkatkan kembali citra perusahaannya dengan tujuan tak lain agar nama perusahaan ini bagus, sehingga akan mempengaruhi segala hal mengenai apa yang dilakukan oleh perusahaan tersebut.
- c. Menurut hasil penelitian pada Kualitas Pelayanan dengan indikator Empati Kualitas Pelayanan perlu ditingkatkan kembali dengan cara Warung Kopi Doa Ibu harus meningkatkan pelayanan dalam empatinya agar yakin atau minat pelanggan bahwa Warung Kopi Doa Ibu mampu mengutamakan kepentingan pelanggan ketika masalah dalam masalah pelayanan. Sedangkan pada indikator *Reabilitas* perlu dipertahankan dan ditingkatkan kembali agar pelanggan tetap yakin dalam Warung Kopi Doa Ibu karena mampu memenuhi kebutuhan dan memberikan kepuasan bagi pelanggan terutama pada di daerah Kota Depok.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Untuk penelitian selanjutnya diharapkan pada variable lainnya untuk dapat mengetahui faktor – faktor dan menambah atau menggunakan variabel dalam rangka ilmu pengetahuan dimasa yang akan datang agar berguna bagi masyarakat dan perusahaan