

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 Lokasi, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan *Magia Coffee* pada pelanggan di *Fatmawati Jakarta Selatan* maka didapat kesimpulan sebagai berikut :

1. Lokasi berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen *Magia Coffee* pada *Fatmawati Jakarta Selatan* Hal ini mempunyai arti jika Lokasi sesuai dan tepat sasaran maka akan meningkatkan Kepuasan Konsumen.
2. Kualitas Produk berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen *Magia Coffee* pada *Fatmawati Jakarta Selatan* Hal ini mempunyai arti jika Kualitas Produk meningkat terutama dalam rasa dan variasi *coffe* yang di berikan maka akan meningkatkan Kepuasan Konsumen.
3. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen *Magia Coffee* pada *Fatmawati Jakarta Selatan* Hal ini mempunyai arti jika Kualitas Pelayanan meningkat maka akan meningkatkan Kepuasan Konsumen terutama dalam melayani pelanggan dengan sebaik - baiknya.

B. Saran

Bedasarkan 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 *Magia Coffee* dan peneliti selanjutnya untuk dapat mempertahankan serta meningkatkan Kepuasan Konsumen , diantaranya sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan
 - a. Menurut hasil penelitian pada Lokasi dengan indikator *Lalu Lintas Variabel* Lokasi untuk ditinjau kembali dengan cara lebih memperhatikan lokasi penjualan *Coffeenya* jika ingin membuka toko lagi, agar tidak terpantau

kemacetan dan mudah untuk dituju. Sedangkan untuk Indikator Kriteria perlu dipertahankan agar dapat meningkatkan Kepuasan terhadap Konsumen Magia Coffee di Fatmawati Jakarta Selatan.

b. Menurut hasil penelitian pada Kualitas Produk, terutama pada Indikator Daya Tahan hal ini perlu ditinjau kembali oleh toko agar memperhatikan pembuatan kopi dalam segi berapa lama bertahan untuk di simpan sesuai dengan harapan konsumen pada harus di tingkatkan lagi karena agar meningkatkan kualitas produk Magia Coffee, Sedangkan pada indikator Kesesuaian dengan sertifikasi variabel Kualitas Produk perlu dipertahankan dan ditingkatkan kembali dengan tujuan tak lain agar nama Coffee Magia Fatmawati ini bagus, sehingga akan mempengaruhi segala hal mengenai apa yang dilakukan oleh Coffee Magia.

c. Menurut hasil penelitian pada Kualitas Pelayanan dengan indikator Empati Kualitas Pelayanan perlu ditingkatkan kembali dengan cara Magia Coffee harus meningkatkan pelayanan dalam empatinya agar pelanggan/konsumen berfikir bahwa Magia Coffee mampu mengutamakan kepentingan konsumen demi meningkatkan kepuasan konsumen. Sedangkan pada indikator *Reabilitas* perlu dipertahankan dan ditingkatkan kembali agar konsumen tetap yakin dalam membeli produk Magia Coffee karena mampu memenuhi kebutuhan Coffee pada di daerah Fatmawati Jakarta Selatan.

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.