

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara Kualitas Pelayanan, Variasi Produk, dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan di Bapades Coffee Kemanggisan Jakarta Barat, berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan oleh peneliti, maka dapat diambil kesimpulan bahwa :

- a) Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan di Bapades Coffee Kemanggisan Jakarta Barat, hal ini dapat disimpulkan bahwa semakin baik Kualitas Pelayanan maka Kepuasan Pelanggan semakin meningkat
- b) Variasi Produk tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan di Bapades Coffee
- c) Lokasi mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan di Bapades Coffee Kemanggisan Jakarta Barat, hal ini dapat disimpulkan bahwa semakin Strategis Lokasi maka Kepuasan Pelanggan akan semakin meningkat.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka penulis mencoba megungkapkan beberapa saran yang sekiranya dapat bermanfaat untuk meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Bapades Coffee Kemanggisan Jakarta Barat. Adapun beberapa saran yang penulis sampaikan sebagai berikut :

- a) Menurut hasil penelitian, Kualitas Pelayanan di Bapades Coffee Kemanggisan Jakarta Barat sudah baik karena mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan, namun sebaiknya Bapades Coffee Kemanggisan melakukan peningkatan terhadap Emphaty (Empati) pelayan terutama dalam memberikan perhatian berupa rekomendasi menu yang sesuai dengan keinginan pelanggan sehingga diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan
- b) Menurut hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa Variasi Produk yang ditawarkan Bapades Coffee tidak menimbulkan kepuasan pelanggan sebab tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Maka sebagai masukan bagi Bapades Coffee yakni melakukan peningkatan pengenalan dan promosi pada sektor produk-produk yang lain, sehingga pelanggan juga dapat menerima, memilih, dan menikmati semua variasi produk yang ditawarkan sehingga diharapkan mampu memberikan pengaruh pada Kepuasan Pelanggan
- c) Menurut hasil penelitian, Lokasi Bapades Coffee sudah baik karena mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan, namun sebaiknya Bapades Coffee melakukan peningkatan terhadap

Visibilitas dengan membuat baliho pemberitahuan lokasi bapades dengan jelas dan menarik sehingga pelanggan dapat melihat dengan jelas letak Bapades Coffee sehingga diharapkan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan di Bapades Coffee

