

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Hal ini didasarkan pada penelitian tentang pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan. Oleh karena itu, peneliti menarik beberapa kesimpulan yang dapat diambil yaitu:

1. Pemasaran adalah melakukan suatu aktivitas penjualan dan pembelian suatu produk atau jasa, didasari oleh kepentingan atau keinginan untuk membeli dan menjual.
2. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Kohikato *Coffee* di Kota Depok.
3. Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Kohikato *Coffee* di Kota Depok.
4. Lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Kohikato *Coffee* di Kota Depok.

B. Saran

Dapat dilihat dari hasil kesimpulan diatas, peneliti ingin membagikan beberapa saran yang mungkin berguna untuk meningkatkan Kepuasan Pelanggan Kohikato *Coffee* yaitu :

1. Dapat dilihat dari hasil penelitian pada variabel Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan. Oleh karena itu, Kohikato *Coffee* Kota Depok perlu meningkatkan kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan para pelanggan. Selalu berinteraksi dengan pelanggan agar tau apa yang diinginkan oleh pelanggan. Dengan begitu kepuasan pelanggan terhadap pelayanan Kohikato dapat meningkat. Ketika variabel Kualitas Pelayanan berubah, hal itu mempengaruhi kepuasan pelanggan.
2. Dapat dilihat dari hasil penelitian pada variabel Harga mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan. Oleh karena itu, Kohikato *Coffee* Kota Depok harus lebih fokus terhadap berinovasi dalam membuat harga produk yang

menarik supaya dapat menarik calon pelanggan untuk membeli produk,. Ketika variabel Harga berubah, hal itu mempengaruhi Kepuasan pelanggan.

3. Dapat dilihat dari hasil penelitian pada variabel Lokasi mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan. Oleh karena itu, Kohikato *Coffee* Kota Depok dapat menambahkan marka jalan agar mempermudah calon pelanggan baru menemukan lokasi Kohikato *Coffee*, dengan begitu akan memberikan kesan lebih untuk pelanggan. Ketika variabel harga berubah, hal itu mempengaruhi kepuasan pelanggan.
4. Selain Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi yang harus ditingkatkan, Kohikato *Coffee* Kota Depok perlu menerapkan strategi lain selain 3 strategi tersebut untuk mempertahankan Kepuasan Pelanggan di Kohikato *Coffee* Kota Depok.

