

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang telah dijabarkan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan untuk menjawab rumusan masalah. Beberapa kesimpulan tersebut adalah sebagai berikut :

1. Hasil penelitian *Brand Awareness* menunjukkan bahwa *Brand Awareness* berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Toko Kopi Tuku Cabang Cipete Jakarta Selatan. Hal ini berarti ketika *Brand Awareness* meningkat maka Kepuasan Pelanggan Toko Kopi Tuku Cabang Cipete Jakarta Selatan juga akan meningkat.
2. Hasil penelitian Variasi Produk menunjukkan bahwa Variasi Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Toko Kopi Tuku Cabang Cipete Jakarta Selatan. Hal ini berarti ketika Variasi Produk meningkat maka Kepuasan Pelanggan Toko Kopi Tuku Cabang Cipete Jakarta Selatan juga akan meningkat.
3. Hasil penelitian *Word of Mouth* menunjukkan bahwa *Word of Mouth* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Toko Kopi Tuku Cabang Cipete Jakarta Selatan. Hal ini berarti ketika *Word of Mouth* meningkat maka Kepuasan Pelanggan Toko Kopi Tuku Cabang Cipete Jakarta Selatan juga akan meningkat.

B. Saran

Berikut ini penulis akan mengemukakan beberapa saran yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan Perusahaan dalam Upaya meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada Toko Kopi Tuku Cabang Cipete Jakarta Selatan :

1. *Brand Awareness* pada *Coffee Shop* Tuku Cabang Cipete Jakarta Selatan sudah mampu mempengaruhi Kepuasan Pelanggan, namun Toko Kopi Tuku tidak memiliki pengaruh dalam *Brand Awareness*, yakni *Consumption* yang diharapkan ketika sedang mengkonsumsi minuman kopi dengan merek lain yang terlintas diingatan hanya Kopi Tuku. Sehingga diharapkan dapat lebih memberikan kontribusi pada Kepuasan Pelanggan.

2. Variasi Produk pada *Coffee Shop* Tuku Cabang Cipete Jakarta Selatan sudah mampu mempengaruhi Kepuasan Pelanggan, namun Toko Kopi Tuku harus lebih meningkatkan Variasi Produk yakni Ukuran yang diharapkan ketika mengkonsumsi Kopi Tuku dengan ukuran yang pas sehingga diharapkan dapat lebih memberikan kontribusi pada Kepuasan Pelanggan.

3. *Word of Mouth* pada *Coffee Shop* Tuku Cabang Cipete Jakarta Selatan sudah mampu mempengaruhi Kepuasan Pelanggan, namun Toko Kopi Tuku harus lebih meningkatkan *Word of Mouth* yakni Membicarakan, dengan membicarakan keunggulan Kopi Tuku kepada teman atau kerabat sehingga diharapkan dapat lebih memberikan kontribusi pada Kepuasan pelanggan.