

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Dengan tujuan penelitian ini untuk mengetahui, menganalisis dan membuktikan pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk, dan citra merek terhadap kepuasan konsumen Kopi Kenangan, maka dari itu dapat ditarik kesimpulan bahwa berdasarkan hasil analisis dan pengujian yang dilakukan untuk penelitian ini pada bab sebelumnya. Terdapat beberapa kesimpulan yang dimiliki pada penelitian ini yaitu Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen kopi Kenangan. Kualitas pelayanan tidak hanya berasal dari enak atau tidak enaknyanya menu makanan dan minuman yang disajikan, tegur sapa pegawai kopi Kenangan, pengetahuan pegawai terhadap produk kopi Kenangan, bahkan mesin kopi yang dipakai yang modern dan lengkap. Semua ini mempengaruhi kepuasan konsumen dalam menikmati kopi Kenangan. Sehingga hasil untuk variabel kualitas pelayanan selaras dengan hipotesis, yaitu kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen kopi Kenangan. Kualitas produk Kopi Kenangan terjamin dan tidak membuat kecewa. Selain itu, bahan baku yang halal dan juga banyaknya variasi rasa yang diberikan kopi kenangan ini mempengaruhi kepuasan konsumen dalam menikmati kopi Kenangan. Sehingga hasil untuk variabel kualitas produk selaras dengan hipotesis, yaitu kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen kopi Kenangan. Hal ini dikarenakan Kopi Kenangan penggunaan nama menu yang unik dan memiliki ciri khas tersendiri, sehingga citra yang terbangun di benak konsumen baik. Dengan demikian semakin kuat citra merek konsumen terhadap Kopi Kenangan, maka akan semakin kuat kepuasan konsumen yang muncul. Sehingga hasil untuk variabel citra merek selaras dengan hipotesis, yaitu citra merek berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan hasil analisis yang didasari oleh beberapa pengujian dari penelitian ini, sehingga terdapat beberapa saran yang diharapkan dapat digunakan untuk objek penelitian yang dalam hal ini adalah kopi Kenangan. Adapun saran yang dapat diberikan oleh peneliti yaitu agar pelaku usaha memuaskan konsumen dengan menjaga dan meningkatkan standar kualitas pelayanannya serta memberikan pelayanan yang terbaik ketika konsumen mengeluh. Namun jika konsumen merasa diabaikan dan tidak puas dengan pelayanan yang diberikan pada waktu berikutnya, maka kualitas pelayanan akan menurun, yang juga berdampak pada penurunan kepuasan konsumen. Dalam hal kualitas produk, Kopi Kenangan dapat mempertahankan kualitas produknya seperti mempertahankan cita rasa dan daya tahan. Selain itu, Kopi Kenangan diharapkan meningkatkan *brand image* dan mempertahankannya karena *icon* dari rasa percaya konsumen untuk datang kembali ke Kopi Kenangan berasal dari citra merek dan nantinya akan menimbulkan efek kepuasan pada konsumen.

Penelitian selanjutnya dapat memperluas cakupan responden yang diambil sehingga berbagai kelompok masyarakat yang berbeda dapat diketahui gambaran dan karakteristik yang dapat berguna untuk pengembangan teori dan implikasi manajemen manajerial dan dapat menambahkan variabel seperti minat beli sebagai mediasi dari beberapa variabel dalam penelitian ini agar dapat diketahui faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi variabel kepuasan konsumen.